



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



**INCENTIVOS QUE SE RELACIONAN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y  
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS  
MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017**

**PRESENTADA POR  
VANESA GUADALUPE RODRÍGUEZ GARCÍA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

**JULIACA – PERÚ**

**2017**



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TESIS

INCENTIVOS QUE SE RELACIONAN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y  
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS  
MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017

PRESENTADA POR  
VANESA GUADALUPE RODRÍGUEZ GARCÍA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE : .....  
Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

PRIMER MIEMBRO : .....  
Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

SEGUNDO MIEMBRO : .....  
Dr. SATURNINO CHÁVEZ YAMPASI

ASESOR DE TESIS : .....  
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA





## ESCUELA DE POSGRADO

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1337 - USA - 2017- EPG/UANCV-J**

Juliaca, 27 de Diciembre del 2017

**VISTOS:**

El expediente Sol. Val N° 046130 del (a) Bachiller **RODRIGUEZ GARCIA VANESA GUADALUPE**, con número de matrícula **1410158027** de la Maestría en Administración Mención: Gerencia de servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **RODRIGUEZ GARCIA VANESA GUADALUPE**, con número de matrícula **1410158027** de la Maestría en Administración Mención: Gerencia de servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; ha Solicitado la Sustentación del Dictamen de Tesis denominada **INCENTIVOS QUE SE RELACIONAN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017** para ser sustentada;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el **22 de Noviembre del 2017**, establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 70 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- NOMBRAR** a los miembros del Jurado que calificarán la sustentación de la tesis del (a) Bach. **RODRIGUEZ GARCIA VANESA GUADALUPE**, con número de matrícula **1410158027** de la Maestría en Administración Mención: Gerencia de servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; quien ha presentado el Dictamen de Tesis **INCENTIVOS QUE SE RELACIONAN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017** nominado como **ASESOR** el (a) Mgtr. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**, siendo los jurados los siguientes docentes:

Presidente	:	Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
Primer Miembro	:	Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Segundo Miembro	:	Dr. SATURNINO CHAVEZ YAMPASI

**SEGUNDO.- DETERMINAR** que la fecha de sustentación de Tesis, que se llevará a cabo fijando el siguiente lugar, fecha y hora:

Fecha	:	Viernes 29 de Diciembre del 2017
Hora	:	10:00 a.m.
Local	:	Escuela de Posgrado - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER** a los estudiantes que ingresaron Anterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

**TERCERO.- ELEVAR** la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Percy Collantes Menis  
DIRECTOR



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
Mg. Luis Chaylla Aguilar  
SECRETARIO ACADÉMICO

Cc./Archv  
OCM/vjcv



A Dios en la faz de la tierra

A mis queridos padres Guadalupe y Zenobio, por su apoyo moral y amor. Me brindaron sus sabios consejos que permitieron alcanzar mis objetivos.

A mis hijos GABRIEL y ALEXIA, quienes son lo más preciado en mi vida.

A mi esposo quien me motivó a lograr mi idea académica.



A los docentes de la maestría en Administración, Gerencia en Servicios de Salud de la escuela de posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, en la que he adquirido valiosos conocimientos acorde con los avances de la ciencia y tecnología.

A los miembros del jurado de la investigación que han permitido fortalecer mis conocimientos y por su valiosa dirección.



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	i
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN .....	vii

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. Objetivos general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	8

### CAPÍTULO II EL MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1. Incentivos.....	22
2.2.2. Incentivos financieros.....	25
2.2.3. Incentivos no financieros.....	27
2.2.4. Satisfacción laboral.....	32





2.2.5. Condiciones de satisfacción laboral según palma.....	33
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	39
2.4. HIPÓTESIS.....	39
2.4.1. Hipótesis general.....	39
2.4.2. Hipótesis específicas.....	39
2.5. VARIABLES.....	40
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN..	45
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	46
3.6. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	46

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.2. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS.....	47
4.3. DISCUSIÓN .....	86

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar los incentivos que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 2017. **Material y Métodos:** Estudio con diseño no experimental, de tipo analítico causal, de relación y transversal, aplicado a 54 personas de la parte administrativa y 82 personas de la parte asistencial mediante la encuesta estructurada con el cuestionario de encuesta de los incentivos financieros y no financieros con preguntas de opción múltiple y el segundo instrumento el cuestionario de satisfacción laboral escala denominada SL-SPC en 2005. **Resultados:** Los incentivos financieros asistencial en las bonificaciones, en la pensión de jubilación y los seguros y en el personal administrativo las bonificaciones, en la pensión por jubilación tienen relación con la satisfacción laboral de trabajadores. En cuanto a los incentivos no financieros que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales fueron las relaciones del entorno, la autonomía en la función, en los recursos para el servicio, en la evidencia de la dirección, en el apoyo de instructores y mentores y en el apoyo de la formación y capacitación y en el personal administrativo las relaciones con el entorno, en la autonomía para la función, en los recursos para el cumplimiento de la función, en la supervisión, en el apoyo con instructores y en el apoyo en formación todos





estadísticamente significativos con un valor  $<0.05$  para la prueba estadística del chi cuadrado. La satisfacción laboral en trabajadores asistenciales, en el 62.2% fueron satisfechos, en el 26.9% indiferentes, en el 9.8% muy satisfechos y sólo el 1.2% insatisfechos. En el personal administrativo del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 59.3% fueron satisfechos, en el 29.6% indiferentes y en el 11.1% muy satisfechos. **Conclusiones:** Los incentivos financieros y no financieros tienen relación con el nivel de satisfacción laboral en personal asistencial y administrativo siendo alto el nivel de satisfacción.

**Palabras Clave:** Motivación, satisfacción en el trabajo, personal de salud, hospital.



## ABSTRACT

**Objective:** To determine the incentives that are related to job satisfaction in care and administrative workers of the Carlos Monge Medrano Hospital in Juliaca in 2017. **Material and methods:** Non-experimental design study of causal, relational and transversal analytical type applied to 54 people of the administrative part and 82 people of the assistance by means of a structured questionnaire about financial and non-financial incentives with multiple opinion questions and the second instrument was the scale of job satisfaction questionnaire called SL-SPC in 2005. **Results:** The financial incentives in the assistance staff focused on bonuses, retirement pensions and insurance and administrative staff focused on bonuses, pension for retirement that are related to job satisfaction of workers. Regarding the non-financial incentives that are related to job satisfaction in welfare workers were the relationships of the environment, autonomy in the function, in the resources for the Service, in the evidence of the direction, in the support of instructors and mentors and in the support of training and training while in the administrative staff the non-financial incentives are limited to the relations with the environment, in the autonomy for the function, in the resources for the fulfillment of the function, in the supervision, in the support with instructors and in the support in formation. All these indicators are statistically significant with a value  $<0.05$  for the statistical



test of the chi square. And the job satisfaction in health care workers was 62.2% in the satisfied range, of 26.9% with the indifferent category, of 9.8% with the characteristic of very satisfied and only 1.2% in the condition of dissatisfied; meanwhile, in the administrative staff of the Hospital Carlos Monge Medrano in Juliaca, 59.3% were satisfied, 29.6% were indifferent and 11.1% were very satisfied.

**Conclusions:** Financial and non-financial incentives are related to the level of job satisfaction in both the care and administrative staff with the high level of satisfaction feature.

**Key words:** Motivation, job satisfaction, health personnel, hospital.



## INTRODUCCIÓN

El trabajo tiene como objetivo abordar los incentivos del personal que trabaja en el sector salud tanto administrativo y asistenciales, no solo por el efecto que esta puede tener sobre la atención del paciente, sino por el bienestar mismo de las personas que ofrecen el servicio. Los incentivos se relacionan con la satisfacción laboral en personal asistencial y administrativo porque es determinante para la calidad del servicio que brinda y la percepción que los usuarios tienen en esta.

En mi experiencia, como parte del sector salud, visualizó el grado de bienestar o satisfacción que los profesionales de la salud experimentan en su trabajo, lo cual constituye uno de los condicionantes básicos de la productividad y de la calidad del servicio que brindan.

Entre los factores que explican esta situación está la percepción de los trabajadores de factores internos como de condiciones externas, todas ellas vinculadas directamente con el ejercicio de su labor. En la actualidad se reconoce de manera amplia que dicha percepción es un concepto integral e integrador, que puede definirse como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones tanto objetivas (por ejemplo, seguridad e higiene laboral) como subjetivas (cómo se vive la condición laboral). Quizás uno de los avances más importantes de la conceptualización de la CVL es reconocer que esta involucra procesos psicológicos, interacciones de la persona con el ambiente, aspectos contextuales y relaciones interpersonales, entre muchos otros. En este contexto se ha utilizado Segurado y Agulló (2002) sugieren que la evaluación de la CVL requiere, por una parte, evaluar la





calidad del entorno; es decir, las condiciones objetivas del trabajo y los elementos estructurales de la organización y, por otra, los aspectos psicológicos involucrados. El último hace referencia al análisis de los aspectos subjetivos de la vida laboral, satisfacción, salud y bienestar percibido. Se trata de una relación altamente compleja, en la que convergen factores de diversa índole que al conjugarse consolidan una problemática que permea a todos los sectores de la sociedad, y afecta en forma directa a profesionales de la salud, y a las personas que son asistidas por ellos. Dicha relación se da también en sentido contrario, pues la forma en que el personal de salud atiende a sus pacientes no solo redundará en el bienestar de estas personas, sino en su propia salud. En el área de salud la relación líder, profesional y paciente constituyen un círculo que se retroalimenta continuamente y que requiere armonía y cuidado para funcionar de manera adecuada (Clegg, 2000; Cummings et al., 2008; Gantz, Sorenson & Howard, 2003; Hernández et al., 2009; Mathers & Steel, 2012; Perra, 2000). Cabe aclarar que los componentes subjetivos y objetivos de la CVL, aunque son distintos, en la práctica no pueden separarse, porque unos dependen de otros, y entenderlos de manera integrada es lo que permitirá comprender realmente la CVL de los trabajadores del sector salud.

Es importante aclarar que la evaluación subjetiva que hace el trabajador se origina en su percepción de las condiciones objetivas que experimenta dentro la organización y van configurando sus pautas relacionales que van a influir en su percepción de CVL. Las pautas relacionales enunciadas incluyen la forma en que es dirigida la organización. Se ha observado que el estilo de liderazgo de los directivos tiene una influencia elevada sobre la eficacia,



eficiencia y competitividad de las organizaciones, pues ellos ejercen influencia sobre la motivación, compromiso y la cohesión de equipos de trabajo, entre muchos otros procesos, por lo que resulta importante estudiar cómo se manifiesta la relación de aquellas prácticas de liderazgo con la CVL, por ende, con la atención que este personal brinda (Martínez, Gallo, Albores & Márquez, 2012)

Varios autores han encontrado que los líderes pueden promover, a través de sus características y prácticas directivas, una mayor satisfacción y CVL.

Finalmente, agradecer a todos los estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Enfermería que han apoyado con este trabajo en cuanto que la investigación nace a través de la enseñanza.

Acorde a la investigación lógica y científica, el trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos.

En el primer capítulo, se determina el problema de la investigación. Comprende la exposición de la realidad problemática, planteamiento del problema, justificación de la investigación y objetivos.

En el segundo capítulo, se determina el problema de la investigación. Contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, marco conceptual, hipótesis, variables y operacionalización de variables.



En el tercer capítulo, se precisa la metodología de la investigación. Se especifican el método, tipo, el diseño de investigación, población y muestra y técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo, se exponen los resultados y la discusión. A través de tablas estadísticas se ilustran los resultados, los que son interpretados y a detalladamente.

En el criterio sintético, se consignan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Finalmente, se nominan las referencias bibliográficas y se insertan los anexos que corresponden.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los incentivos son definidos por la Organización Mundial de la Salud como “toda recompensa o castigo que puede aplicarse a los dispensadores en relación con las organizaciones en que trabajan, las instituciones en que operan y las intervenciones concretas que dispensan”. (1)

Partiendo de esta definición los incentivos para los profesionales de la salud serían las condiciones de los entornos de trabajo que permiten y alientan a éstos a permanecer en sus puestos de trabajo, en su profesión y en sus países.

Dentro de una organización el personal es el capital humano más importante, debe conocerse las necesidades que tienen, que sienten y que influyen en su labor se considera una prioridad permitiendo a la organización realizar diferentes estrategias que van dirigidas a los trabajadores, los elementos que logren una satisfacción en el desempeño





de sus labor dirigida hacia su servicio el mismo que se refleja en la productividad y en el ambiente de trabajo. (2)

Para una persona el trabajo le proporciona un sentido de identidad, de autoestima, le proporciona un ingreso económico que le permitirá determinar su nivel económico, con la consiguiente seguridad emocional que le conduce al logro de bienestar. (3)

El trabajo es parte primordial del ser humano, es un parámetro de análisis de la satisfacción laboral, el cual es básicamente una actitud general del individuo hacia su trabajo. (4) se puede definir también que los empleados consideran su trabajo como aquella que les da satisfacción laboral siendo este el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables. (5)

Para el personal de salud de una institución hospitalaria los incentivos son medios importantes de lograr que es personal se sienta motivado, atraído, permanecer y tener satisfacción personal y a los pacientes o usuarios que acuden por la prestación de un servicio permitiendo evidenciar resultados en cuanto a la calidad de atención. Es por ello que los incentivos al personal facilitaría los procesos de mejora de la calidad.

Los incentivos en los hospitales y centros asistenciales de salud podrían aplicarse por el tipo de profesión, la función que cumplen, por el logro de determinados objetivos o metas, etc.



Los incentivos pueden ser positivos y negativos, económicos y no económicos, tangibles e intangible. (6)

En cuanto a los incentivos económicos y no económicos conlleva a transferencia de valores monetarios, que pueden ser bajo la forma de bonificaciones, salarios, cobros de determinados montos en planillas, etc. (7)

Los incentivos no económicos permite al trabajador mayor control sobre su propio trabajo, en cuanto a horarios, flexibilidad, reconocimiento por el trabajo realizado, formación y apoyo con personal capacitado para el área del desempeño, el desarrollo profesional entre otras. (8)

Es importante considerar que el Ministerio de Salud a través de la instituciones prestadoras de salud de los Gobiernos Regionales establecen políticas para el manejo del personal, las misma que se encuentran en la normativa de los ROF, La influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental, pues "las personas emplean aproximadamente un tercio de su tiempo diario en el trabajo, representando esta, la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia, física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal" (5).

Se tiene algunas investigaciones que dan a conocer que los trabajadores en sus centros o puestos laborales demuestran habilidades, conocimientos, energía y estas están relacionadas con la satisfacción laboral en enfermería en instituciones de salud, y esto genera algún tipo



de recompensa material, psicológica y social (9) es por ello que en las instituciones no debe solo reducirse al cumplimiento de una actividad de producción o de servicio sino que trabajar es también convivir, con otros, junto conto con otros y por y para otros, por ello la naturaleza de muchas profesiones como las de salud como la naturaleza de la enfermería es precisamente aquello que emana del trabajo que dicho personal hace para, por y con la persona, es decir, el cuidado. (10,11)

En el Ministerio de Salud a nivel de los Acuerdos de Gestión han venido proponiendo solo logro de metas, y estas en función a presupuestos y políticas centrales y regionales de salud, con fuentes de financiamiento diversas, canalizándose a través de convenios con instituciones privadas, teniéndose un impacto muy limitado debido a problemas de financiamiento y luego por problemas de implementación, desde el 2003 se establecieron muchos indicadores, y para el 2004-2005 se disminuyeron el número de indicadores pero los convenios fueron firmados demasiado tarde con la finalidad de tener algún impacto significativo en la gestión de los hospitales y redes de salud.

Estos convenios, acuerdos suscritos por los CAR entre un organismo estatal y la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP), estos se suscribían en marzo de cada año y contemplaban compromisos e indicadores que la entidad se comprometía a alcanzar durante cada trimestre de lo que restaba del año en curso, este cumplimiento generaría la obtención de un bono de productividad equivalente a un máximo de una planilla mensual de remuneraciones, estos pagos económicos adicionales



con la denominación de bono se pagaba trimestralmente de acuerdo al cumplimiento de metas, financiados con los ahorros generados por la entidad y se distribuía entre los trabajadores mediante criterios discrecionales.

Estos recursos adicionales que se asigna a las entidades relacionadas con la prestación de servicios de educación, de salud, de seguridad, sanidad agraria, del ambiente y generación de empleo, y el cumplimiento de los logros según los acuerdos pactados y firmados son verificados en el cumplimiento de los compromisos e indicadores a cargo de la Contraloría General de la República (CGR) (12, 13)

Estos incentivos implementados en el país respondían a una necesidad urgente de mejorar la gestión pública, pero es difícil determinar hasta qué donde se logró alcanzar los objetivos propuestos, estos incentivos. no fueron muy transparentes ya que las metas fijadas para la obtención del premio dependían del desempeño de todo un organismo público. (13)

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuáles son los incentivos que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017?





### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué incentivos financieros tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017?
- ¿En qué medida los incentivos no financieros se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los recursos humanos son un elemento clave y la principal dentro de las organizaciones de salud con una ventaja competitiva que poseen los servicios de salud (14). Por lo que es preciso brindar las condiciones necesarias para lograr un óptimo desenvolvimiento y, por ende, el logro de los objetivos en materia de salud propuestos a distinto nivel (15), es allí donde las remuneraciones, los términos contractuales y otros tipos de incentivos cumplen una función importante. (16). Sin embargo, en la actualidad existe una fuerte tendencia a la flexibilización de las relaciones de trabajo tanto a nivel público como privado (16, 17), condición que se viene considerando un problema relevante en materia de salud pública por sus potenciales efectos sobre los sistemas y políticas de salud (18). En el Perú es evidente que hay falta de personal de salud en los

diferentes niveles de atención, por tener una distribución geográfica no acorde a las reales necesidades de la población, la misma que viene condicionando serias inequidades especialmente en la población periurbana y en los grupos en riesgo (19), también el área de recursos humanos en salud se considera como prioritaria para poder realizar investigaciones en salud (20).

Con el proceso de regionalización la asignación del presupuesto nacional involucra al gobierno central regional y local, dándole a las regiones la autonomía para distribuir los recursos asignados y deberán ser distribuidos en todos los sectores esta situación condiciona diferencias significativas en las remuneraciones, obedeciendo fundamentalmente a variaciones en los incentivos y asignaciones especiales (21, 22) estos montos varían en función de criterios de cada unidad ejecutora, relacionadas generalmente a los ingresos propios y la autonomía de manejo sobre ellos.

Esta percepción de los incentivos recibidos por el personal puede generar diferentes tipos de satisfacción del usuario interno considerados los trabajadores del sector salud por lo que se ha propuesto la presente investigación que brindara aportes importantes para el entendimiento del personal y este como repercute en su satisfacción en el centro de labores.

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivos general**

Determinar los incentivos que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.



#### 1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de los incentivos financieros con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.
- Analizar los incentivos no financieros que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.
- Evaluar la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.



## CAPÍTULO II

### EL MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### A NIVEL INTERNACIONAL

**Gómez, Patricia F, Enders JE. (2015).** El sistema de remuneración e incentivos en la salud, como un instrumento para la mejora de la calidad de atención. Cordova – Argentina. 2015. Estudio con el objetivo de analizar las normas de remuneración e incentivos que el personal percibe en las instituciones de salud y la relación con la calidad del servicio prestado en Córdoba, Argentina, de tipo observacional, analítico y correlacional realizado en instituciones polivalentes de salud, público y privado a través de una muestra en dos etapas con muestreo aleatorio, el instrumento fue el análisis documental, dos encuestas auto administradas, e índices estandarizados de calidad. Resultados: se encontró mayor proporción de personal de enfermería y medicina con respecto a psicología y trabajo social, siendo mujeres en una proporción 2 a 1, entre 20 y 39 años, antigüedad en el servicio de 5 a 15 años. La planta permanente en las públicas es mayor que en las privadas, mientras que





en los contratados la situación se presenta inversa, en cambio la proporción se muestran similares en el interior y en capital. En la composición de la remuneración los tres ítems más reconocidos fueron: monto básico, antigüedad y título de grado. El sector público tiene un salario mayor que el privado con incentivos se concentran en la capacitación y los premios con una correlación entre las variables IACC, IACU y IARM con respecto a, la antigüedad, al monto del salario, el incentivo económico, a la naturaleza jurídica y a la situación de revista. (23)

**Ardínez Perinan OL, Gutiérrez Peña JJ. (2014).** Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del Cesar – La Guajira. 2014. Estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo en una muestra de 51 empleados que laboran en una Institución de Salud de Tercer Nivel en el municipio de San Juan del Cesar – La Guajira a través de encuesta sociolaboral; el Cuestionario de Clima Laboral (CAL) y el Cuestionario de Gestión por Motivación y Satisfacción (MbM). Resultados: La edad media de los participantes fue de  $33.8 \pm 7.05$  años. Predominó el género femenino (76.47%). El 50.98% tiene nivel educativo superior siendo el 11.76% profesional médico, 27.45% profesional no médico y 33.33% Administrativo. El 43.14% tienen menos de un año de vinculación con la institución prestadora de salud y el 31.38% entre 1 a 3 años. El 41.18% labora 8 horas al día; 43.13% entre 8 a 14 horas y 3.92% entre 14 a 16



horas diarias. 11.76% trabaja medio tiempo de 4 horas para trabajar luego en otra institución de salud. El 56.86% de los trabajadores percibe el clima laboral con nivel alto mientras que el 43.14% con nivel regular y ninguno con percepción de nivel bajo. La mejor evaluación fue la dimensión Retribución con el 84.31%. La dimensión Estabilidad para el nivel medio con 68.63% mientras que la dimensión Sentido de Pertenencia presenta el nivel más bajo con el 15.69%. El 52.94% de los trabajadores esta medianamente satisfechos; 31.37% satisfechos y el 15.69% insatisfechos. Con respecto a la motivación el 64.71% se encuentran con una motivación baja y el 35.29% con una motivación media. En todas las subescalas predominó un nivel de motivación bajo, siendo la media 56.37%. La subescala de peor motivación es la de Necesidades de Autorrealización con un nivel bajo del 72.55% y la de mejor motivación la de Necesidades de Autoestima con un nivel alto del 17.65%. Correlación de la influencia del clima laboral sobre la satisfacción significativa (IC 95%,  $p < 0,05$ ). CONCLUSIÓN: No hay relación entre la satisfacción laboral y la motivación del trabajador. El clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción del personal, pero no influye en la motivación, sobre la cual privan los factores intrínsecos del trabajador, especialmente su necesidad de autorrealizarse. (24)

**Cifuentes Rodríguez JE. (2014).** Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Estudio descriptivo de corte transversal, población de 105 profesionales de enfermería del área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la



ciudad de Bogotá, se utilizó el cuestionario Font Roja con su instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira, se analizó con el estadístico SPSS versión 15.0 aplicando el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables

**RESULTADOS:** Se obtuvo un 80% de participación. Las enfermeras tuvieron satisfacción laboral media de 2.91 (DE: 0.23), siendo las mujeres de mayor insatisfacción en relación a los hombres siendo los más satisfechos presentando mayor presión y tensión en relación con su trabajo. La satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ) fueron estadísticamente significativos. El tiempo de servicios más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo en relación al tiempo menor. Se encontró asociación entre las variables del servicio considerado un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continua. Se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. (25 15)

**Simón G. 2010.** Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. Estudio de tipo descriptivo, transversal, realizado de octubre y noviembre 2010, para la recolección de datos se utilizó métodos cuanti-cualitativos (6 entrevistas semi-estructuradas y 26



encuestas), como variable: el nivel de satisfacción laboral (si, no, poco), los datos fueron analizados con la estadística descriptiva y análisis de contenido para los datos cualitativos. La población fueron 26 trabajadores de salud (profesionales médicos, enfermeros, administrativos y personal de servicios generales), seleccionados y que al momento de la investigación se encontraban trabajando. Resultados: El grupo etario predominante entre 40 a 59 años. Los determinantes del exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales tuvieron mayor satisfacción y los de menor satisfacción corresponden a relación entre profesionales, tensión con el trabajo, motivación, dirección y políticas organizativas. En la motivación el factor más resaltante el salario inadecuado, la falta de preocupación de la institución por las necesidades primordiales de los trabajadores, estos son los indicadores considerados más insatisfechos, se concluye que la satisfacción laboral es de 62%, considerándose satisfechas (0,81 a 0,86), ya que su promedio se aproxima al valor que corresponde a la satisfacción laboral por su dimensión (1), el resto puede considerarse medianamente satisfecho según los promedios obtenidos entre (0,52 a 0,73). Por otro lado el personal de enfermería es el grupo que manifiesta menor satisfacción laboral ya que 8 de 10 no llegan al 0,75 de promedio, al igual que el personal administrativo donde 2 de 3 están en las mismas condiciones que los anteriores. Estos resultados permiten ver el grupo y las sub dimensiones en las cuales es necesario elaborar estrategias para aumentar los niveles de satisfacción. (26)





**Juárez Medina LL. (2012).** "Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería V clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes", estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal en 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención, para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Chiang Vega y cols; basado en los cuestionarios 21/26 y S4/82 de Meliá y Peiró y la escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis adaptado al español. Se utilizó el programa SPSS versión 15. Para el análisis de datos se aplicaron medidas de tendencia central y de dispersión, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Pearson. Resultados: el 88.9% de la población era de sexo femenino, con una media de 34.4 años de edad, el 53.2% tenía nivel técnico, la media de antigüedad en la institución fue de 9.5 años. El nivel de satisfacción global fue de medianamente satisfecho en un 62.1 %. El nivel de satisfacción laboral presenta una diferencia significativa en relación a la antigüedad laboral. El clima organizacional global fue Bueno en un 61.6%. La correlación de Pearson fue de 0.633, existe una fuerza de asociación moderada con un valor de  $P < 0.000$ . Conclusiones: Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. (27)

**Iris Gatica, C. y Méndez de Feu, M. C. 2009.** en un estudio sobre "Motivación y satisfacción profesional en un hospital pediátrico" Argentina con el objetivo de determinar grado de valoración percibida



por profesionales sobre aspectos institucionales de gestión de recursos humanos y el de satisfacción profesional; factores que podrían aumentar la motivación profesional; compromiso y vinculación con su lugar de trabajo. Material y métodos: Diseño descriptivo. Se encuestó a pediatras de consultorios externos del Hospital Pediátrico "Dr. HJ Notti", Mendoza, Argentina, en diciembre de 2009. Se valoró: percepción médica sobre grado de valoración institucional y laboral personal; factores que aumentarían su motivación laboral y grado de satisfacción profesional; compromiso y vinculación con su lugar de trabajo. Se midió grado de percepción y satisfacción con escala de 1 a 5 (de menor a mayor grado). Estadística descriptiva, programa Epi Info-6 Resultados: (n: 91): 69,2% mujeres. La valoración profesional percibida de pacientes fue positiva, pero negativas la de directivos hospitalarios y la valoración institucional sobre aspectos de gestión de recursos humanos. Aumentarían su motivación: posibilidad de capacitación, reconocimiento de sus valores humanos y reconocimiento de su profesionalismo.

**García-Ramos M, Luján-López ME, y Martínez-Corona MDA. (2007).**

en un estudio sobre "Satisfacción laboral del personal de salud "con el objetivo de Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Metodología: Estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías mediante un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca, los resultados se tabuló por criterios y servicios mediante la estadística descriptiva. Resultados: La satisfacción laboral



global en la dimensión intrínseca y extrínseca estuvo en el nivel indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y ascensoristas, hasta 4.4 para inhalo terapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). Conclusiones: Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario. (2)

#### **A NIVEL NACIONAL**

**Zelada Rosales VP. (2014).** Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014. Tuvo como objetivos determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja, e identificar el nivel de satisfacción laboral, estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. Aplicado a una población de 28 con la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las



relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. (37)

**Huicho L, Díez Canseco F, Lema C, Miranda J, Lescano A. (2009).**

Incentivos para atraer y retener personal de salud de zonas rurales del Perú: un estudio cualitativo. (2009) El objetivo fue identificar incentivos de atracción y retención en zonas rurales y distantes de Ayacucho, Perú. Fueron realizadas entrevistas en profundidad con 80 médicos, enfermeras, obstetras y técnicos (20 por grupo) de las zonas más pobres y con 11 funcionarios. No existen políticas sistemáticas de atracción y retención de personal de salud en Ayacucho. Los principales incentivos, en orden de importancia, fueron mejoras salariales, oportunidades de formación y capacitación, estabilidad laboral y nombramiento, mejoras en infraestructura y equipos, e incremento del personal. Se mencionaron también mejoras en la vivienda y alimentación, mayor cercanía con la familia y reconocimiento por el sistema de salud. Existen coincidencias y singularidades entre los distintos grupos sobre los incentivos clave para estimular el trabajo rural,





que deben considerarse al diseñar políticas públicas. Las iniciativas del Estado deben comprender procesos rigurosos de monitoreo y evaluación, para asegurar que las mismas tengan el impacto deseado. (28)

**Pardo K, Andía M, Rodríguez A, Pérez W, Moscoso B. (2009).** Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social. Con el objetivos de describir las principales características de la situación remunerativa general y las políticas de incentivos en los trabajadores del sector salud de Perú según la institución de procedencia y modalidad de contrato. El estudio de diseño mixto con abordaje cualitativo y componentes cuantitativos durante los años 2008 y 2009 sobre personal profesional y técnico del Ministerio de Salud (MINSA) y la seguridad social (EsSalud); evaluándose la escala salarial considerando los incentivos, bonificaciones y remuneraciones de acuerdo al puesto de trabajo, modalidad de contrato e institución. Resultados. La política de remuneraciones y bonificaciones está determinada por los cargos y el tiempo de servicio. Las modalidades de contratación se rigen por los regímenes para el sistema público (DL 276) y el sistema privado (DL 728); el Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y exclusivamente en el MINSA por los Comités Locales de Administración de Salud (CLAS). La estructura salarial difiere entre ambas instituciones, sobre todo en función a los incentivos y beneficios, siendo menores los ingresos en el



MINSA. La Asignación Especial por Trabajo Asistencial (AETA) es propia del MINSA pero la proporción en que se da varía de acuerdo con la región. Los profesionales CAS tienen un menor salario que sus pares nombrados en el MINSA, contrario a lo que ocurre en EsSalud. Los ingresos más bajos se presentan en la modalidad CLAS. Conclusiones. Existe diferencia en la estructura y los montos salariales de acuerdo a la institución y al tipo de contrato suscrito. (29)

**Flores Albornoz D, Guerrero Cruz, R. Saavedra Salvador Y. (2006).** en el estudio sobre "Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2006." Con una Metodología: de una encuesta anónima a 43 profesionales de enfermería, durante su horario de trabajo en el referido servicio; obteniendo como resultado del presente estudio que los profesionales de enfermería estudiados como consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales) inadecuados, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral. Resultados: Hay una insatisfacción laboral en 42.02% del personal de enfermería. De los ítems referentes a la remuneración, ésta es desmotivante para 30 (70%). Para 32 (74%) no satisface sus necesidades con la remuneración actual. El trabajo que realiza implica responsabilidad 41 (95%). Los ascensos por tiempo de servicio 31 (72%) afirma que no existe, los ascensos por habilidad 32 (74%) considera que no existe dichos ascensos. Conclusión: Los profesionales de enfermería incluidos en este estudio, como



consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales) inadecuados, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral. (30)

**Córdova Bonifacio VH. (2006).** Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud estudio descriptivo, prospectivo y transversal durante los meses de junio a diciembre del 2006 del área de Medicina, Traumatología y Cirugía del área de emergencia del Hospital Grau, se encuestó a 66 miembros del personal de salud con la teoría de motivación de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos divididos en siete grupos se le aplicó la encuesta sobre satisfacción de Servqual modificado por Elías y Álvarez, la motivación fue evaluada con análisis de correlación de Pearson, análisis de varianza para los puntajes en satisfacción general según los turnos de atención, y el coeficiente de correlación gamma para las variables ordinales (fiabilidad, aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad). Resultados: La motivación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos) con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja ya que solo el 33 % están satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. Los niveles de satisfacción fluctúan entre un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.



Conclusiones. Existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo. Cuando se suman poca satisfacción del usuario externo (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en emergencia, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el área de emergencia. Existen otros factores que condicionan esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos, lo que merece una investigación en el área de emergencia. (31)

#### A NIVEL LOCAL Y REGIONAL

**Ramos Calizaya NG. (2003).** realizó un estudio titulado "Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno". El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), estudio descriptivo – explicativo en una muestra de 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista con el instrumento de la escala de Satisfacción laboral. Concluyo que el grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas". (39)



## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Incentivos

Según el diccionario de la Real Academia Española La palabra Incentivo lo define como “Estimulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos”. Esta y otras definiciones menciona que el sistema de Incentivos tiene barreras u obstáculos que van desde las políticas salariales que son fijadas desde los niveles gubernamentales hasta el contexto social, la cantidad y las políticas de recursos humanos y el acceso del personal según la oferta de servicios en las diferentes instituciones de salud a nivel nacional y de los gobiernos regionales que vienen implementando políticas para el sector salud.

Esta problemática analizada tiene muchas causas una de ellas es la crisis que enfrenta el recurso humano en salud a nivel mundial, fortalecer los resultados de su desempeño profesional, laboral es vital para el logro de los objetivos del milenio y de las políticas sectoriales propuestas para el sector. Actualmente al haberse perdido la responsabilidad rectora del sector en los gobiernos regionales con serios cuestionamientos por actos de corrupción no se tiene la suficiente capacidad para seleccionar el personal para el sector salud y de aquellos profesionales con mucho talento poder retenerlos para el logro de los objetivos propuestos como parte del sector, teniendo la permanencia de personal probablemente menos idóneo o con menores posibilidades de formación y actualización, principalmente en regiones dispersas; en

consecuencia, afectación a poblaciones con menos o sin acceso a cuidados de salud (32).

Las políticas regionales vienen motivando bajos ingresos salariales en el personal nombrado y más aún en los contratados, condiciones de trabajo poco apropiadas, dificultad de acceso geográfico, sistemas de salud poco operativos e insuficientemente dotados de los recursos necesarios; con prácticas y estructuras deficientes de planificación y gestión de los recursos humanos.

Según la Alianza mundial para los recursos humanos de salud, 2008 se han identificado que son los más críticos en materia de condiciones laborales según los siguientes considerandos (33):

- Pesadas cargas de trabajo sobre todo en servicios hospitalarios.
- Falta de autonomía en el ejercicio profesional.
- No existe apoyo y la supervisión escasa o nula.
- Horarios de trabajo prolongados.
- Lugares de trabajo con riesgo para el trabajador.
- Estructuras de carrera profesional o perfiles no adecuados para el cumplimiento de la función.
- Bajas remuneraciones, no igualitarias diferencias marcadas entre nombrados y contratados a pesar que desempeñan la misma función.
- Material y equipos, instrumentos e información insuficientes.

Si bien las personas y profesionales tiene como un principal motivo la remuneración en la presente investigación contempla a la institución



propiamente y a los profesionales de salud con la finalidad de conocer cuáles son los incentivos no financieros que pueden llegar a influir respecto a costos y productividad partiendo de que un profesional o talento Humano satisfecho y motivado podrá evidenciar mejores resultados en la realización de sus funciones que redundara en una calidad adecuada en la atención a los pacientes.

Las organizaciones partiendo de sus directivos hasta el jefe de la oficina de personal o recursos humanos, con la finalidad de poder identificar algunos indicadores para proponer en la presente investigación las mismas que al ser aplicadas nos permitirán conocer o tener un referente cuáles son sus necesidades y procesos organizacionales.

El personal de salud asumen alta responsabilidad ya que al tener personas que requieren del cuidado y la atención, en las organizaciones de salud pública o privada generan expectativas elevadas. Ya que esta responsabilidad exige una capacidad científica y técnica a veces muy especializadas.

Los recursos humanos concebida como el talento humano dentro de las organizaciones se considera el recurso más importante, y en materia de salud en las organizaciones públicas se espera la productividad en cuanto a satisfacer la demanda de las personas, familias y comunidades en el área de salud y este desempeño no siempre genera ganancias monetarias sino satisfacción y mejora de la calidad de vida de las personas.

Los incentivos son medios importantes que se brindan a los trabajadores utilizado por las organizaciones con la finalidad de atraer, retener, motivar y dar satisfacción a su personal y mejorar los resultados de éste.

Las organizaciones del sector público y privado en los contextos laborales ofrecen diferentes formas de incentivos sean de orden económico y no económico, se debe resaltar que en las instituciones de salud el personal o recurso humano es el más valioso por el servicio de salud que se brinda a su población objetivo, siendo el conjunto de incentivos eficaces una inversión mediante la cual el personal puede protegerse, fomentarse y desarrollarse. Y el recurso humano es el componente básico de los equipos de salud donde cada uno de ellos desempeña funciones diferentes y aporta competencias distintas que en su conjunto se brinda a la población en materia de salud.

### **2.2.2. Incentivos financieros**

#### **2.2.2.1. Salario**

El salario es el pago monetario que la organización otorga al trabajador por la prestación de un servicio.

El monto de los salarios pagados a los trabajadores es un elemento crucial para que las personas consideren la posibilidad de una carrera profesional en la prestación de servicios de salud.

Los incentivos monetarios son una herramienta poderosa para modificar la acción de las entidades públicas y promover en ellas una

gestión sobre la base de resultados. El sector público la aplicación de incentivos es tan necesaria como compleja, y tener en cuenta las características del sector público y del diseño de los incentivos, son fundamentales para alcanzar el éxito. A través de una revisión de aspectos teóricos y empíricos, el presente documento presenta cuáles son los principales elementos de discusión en la implementación de incentivos.

A nivel de nuestro país existen diferentes montos de pago ya sea en instituciones públicas o privadas ya que el pago del salario o remuneración no se considera.

Asimismo, es un medio importante para competir con otros posibles empleadores en los mercados nacional e internacional de trabajo. (1, 23)

#### **2.2.2.2. Bonificaciones**

Las bonificaciones son asignación de un monto monetario del empleador por diferentes rubros o aspectos, organizaciones como ESSALUD, otorga 4 bonificaciones anuales de haberes en fiestas patrias, escolaridad, navidad y por vacaciones. No sucede de la misma forma en instituciones del estado ya que se da el pago de un bono por escolaridad, fiestas patrias y navidad siendo este decretado por el gobierno a todos los trabajadores del sector público.

Existen otros tipos de bonificaciones monetarias que se hacen como dietas, refrigerios, asignación al trabajo asistencia AETA, entre otros. (29)



#### **2.2.2.3. Pensión**

La pensión del trabajador de una organización de salud es el pago que recibirá como consecuencia de la prestación de sus servicios luego de retirarse de su actividad laboral. Esto también es muy variable ya que dependiendo de las disposiciones legales estas pueden variar y según el sistema de pensiones a los cuales se han acogido.

#### **2.2.2.4. Seguro**

Contar con un seguro de salud, de vida, o frente a determinadas patologías como el cáncer brinda al trabajador la seguridad de contar con protección frente a determinados riesgos y daños.

#### **2.2.3. Incentivos no financieros**

Se considera los incentivos no financieros aquellos no son de índole económico, estos incentivos están dirigidos a crear y aumentar sentimiento de reconocimiento por parte de la institución, se pueden considerar aquellos como las capacitaciones, las mejores condiciones de trabajo, el desarrollo de actividades de recreación, entre otras.

El personal de salud es reconocido por el riesgo que representa esta actividad por estar expuestos a no solo las cargas de trabajo pesadas e intratables frecuentes, sino el mismo ambiente laboral que generan tensiones y estrés, contribuyendo con resultados deficientes, baja motivación y agotamiento; esto podría motivar el alejamiento de los profesionales de salud del empleo y abandonen el sector de salud.

Existen diferentes factores que contribuyen con la insatisfacción laboral siendo las más reconocidas las cargas de trabajo excesivas, la cantidad de pacientes, el reducido personal no por falta de personal de salud sino por falta de recursos para su contratación e ingreso por falta de puestos financiados o la incapacidad de generación de nuevos puestos por financiamiento, aunado a que muchos trabajadores no reúnen los perfiles necesarios para el cumplimiento de la función. Se han considerado algunos indicadores:

#### **2.2.3.1. Trabajo**

Es toda actividad humana lícita, remunerada, que expresa la capacidad creativa del hombre, manifestada como esfuerzo físico, intelectual o artístico

#### **2.2.3.2. Autonomía**

Autonomía deriva de los vocablos latinos autos (por uno mismo) y nomos (ley) o sea darse alguien sus propias leyes, sin injerencias extrañas.

La autonomía para el personal de salud, asistencial y administrativo representa el ejercicio de poder y autoridad ejercida dentro de la organización de salud.

Significa por lo tanto ausencia de dependencia, de lazos y presiones para ejercitar las ideas, pensamientos o acciones. Es lo contrario de la dependencia.



#### **2.2.3.3. Recursos de trabajo**

Dentro de esta categoría se clasifican los hechos o eventos que tienen que ver con el ambiente físico de trabajo. Incluye la cantidad de trabajo, los recursos para desarrollarlo, luz, temperatura, herramienta, espacios, ventilación y la apariencia general de lugar de trabajo.

#### **2.2.3.4. Dirección y estructura**

Se puede decir que la gestión de trabajo en materia de salud es un sistema institucional que incorpora actividades para movilizar y motivar a las personas y que les permite desarrollarse y lograr plenamente, mediante el trabajo, la obtención de las metas de salud.

#### **2.2.3.5. Seguridad laboral**

La seguridad laboral es el atributo o exposición que aumentan la probabilidad de ocurrencia de un Accidente del trabajo, una enfermedad ocupacional u otra consecuencia indeseable con motivo de la actividad laboral – establecimientos de salud.

#### **2.2.3.6. Igualdad de oportunidades**

La igualdad de oportunidad está referida a que los trabajadores no deben recibir diferencias por el trabajo que desarrolla, si bien las funciones, grado de responsabilidad son diversas todos y cada uno de los trabajadores requiere oportunidades para capacitarse, para ocupar un cargo o puesto laboral acorde a sus competencias y a formación profesional, uno de los aspectos importantes es la capacitación acorde a su especialidad ocupacional o en otras, al igual que dificultades de



crecimiento por falta de educación formal, lo que hace imposible que avance dentro de la organización.

#### **2.2.3.7. Horarios de trabajo**

El personal de salud puede beneficiarse de horarios de trabajo flexibles, vacaciones ampliadas o cambiadas (por ejemplo, periodos libres previstos durante las vacaciones escolares), y disposiciones que alienten a los profesionales de salud a volver a formar parte de los recursos humanos después de una interrupción de su carrera profesional. Esos planteamientos tienen especial importancia para los profesionales que equilibran sus compromisos laborales con sus deberes de cuidar a su familia restringida o ampliada, para quienes han dejado de formar parte de los recursos humanos por razones familiares u otras, y para los trabajadores de más edad que desean permanecer en activo pero quizá no pueden o no quieren desempeñar las mismas tareas o tener los mismos horarios de trabajo.

#### **2.2.3.8. Supervisión**

Se toma como criterio para esta clasificación los eventos relacionado a la competencia o habilidad técnica de la supervisión, la reactividad o deshonestidad del supervisor para delegar responsabilidades o enseñar, para dirigir, regañar, criticar y mantener el grupo marchando, en contraste con las relaciones interpersonales.

#### **2.2.3.9. Instrucciones y mentores.**

Un mentor o instructor se considera aquella persona que brinda orientación apoyo técnico en el cumplimiento de una función, este proceso se da con el personal nuevo que requiere un tiempo para





adaptarse y conocer las formas de trabajo, rutinas, registros, entre otros y es necesario que en cada servicio exista un personal que facilite este proceso, y para el personal con más tiempo de servicio la capacitación en servicio debe ser constante recibiendo el apoyo de una persona que brinde este proceso, en las instituciones sanitarias esta función la cumple el supervisor.

Entre los profesionales de salud son frecuentes las cargas de trabajo pesadas e intratables. Ellas pueden contribuir a unos resultados deficientes, baja motivación y agotamiento; en definitiva, pueden ser causa de que los profesionales de salud dejen su empleo actual o abandonen el sector de salud.

Son muchos los factores que contribuyen a las cargas de trabajo excesivas. La escasez de personal, junto con la falta de puestos financiados o la incapacidad de llenar las vacantes financiadas pueden dar lugar a que los trabajadores que quedan hayan de asumir otros deberes, algunas veces sin la formación necesaria para desempeñarlos con confianza y eficacia.

#### **2.2.3.10. Apoyo a la formación y capacitación**

Los trabajadores de salud suelen imaginarse en el futuro con estudios de postgrado o especialización o retomando estudios postergados por su estancia en el campo.

La formación demandada es diversa: capacitaciones continuas, pasantías, diplomados y maestrías, a veces no presenciales. Las

maneras de convertirla en un incentivo también son variadas: invitaciones, becas, horarios más flexibles y cursos descentralizados, más cerca de sus zonas de trabajo.

#### **2.2.4. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral incluye diferentes variables que tienen interrelación, las que pueden aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador en el ambiente donde labora. (40)

La escala denominada SL-SPC en 2005 realiza un diagnóstico general en el trabajo, permite también manifestar agradable o desagradable siente en su actividad laboral, basado en la teoría motivacional, existen otras teorías que se relaciona con la discrepancia y dinámica. Este instrumento de nivel general permite mostrar la satisfacción laboral con respecto a cuatro factores muy específicos:

- Significación de la tarea.
- Condiciones de trabajo.
- Reconocimiento personal y/o social.
- Y beneficios económicos.

El instrumento utiliza para su medición con la técnica de Likert conformada por 27 ítems, los mismos que pueden ser positivos como negativos. La técnica de Likert asigna un valor a cada ítem que va en una escala de uno a cinco, respecto a si el ítem es positivo o negativo; estos puntajes obtenidos se suman en su totalidad o según cada factor

lográndose asignarle un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

(40)

### 2.2.5. Condiciones de satisfacción laboral según palma

Se considera las condiciones físicas y/o materiales que contempla elementos materiales, de infraestructura y que influye en el ambiente de trabajo siendo los medios que facilitan el desarrollo de las labores cotidianas, todo trabajador se preocupan por su entorno laboral por su comodidad personal que le facilite realizar bien su trabajo con ambientes y mobiliario necesarios, que garantice su privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad; sin embargo, existen condiciones como el ruido excesivo, la iluminación deficiente, la higiene, ventilación deficiente, la temperatura baja o alta y los malos olores, equipos y materiales de trabajo deficientes lo que genera mayor molestia y tensión al personal asistencial. (41).

Las condiciones físicas como el confort se sienten en el establecimiento cuando se labora en ambiente con buena ventilación e iluminación, con limpieza y orden de los ambientes, etc. (42)

Al laborar dentro de un equipo interdisciplinario es importante establecer estándares buenos y adecuados de salud, el área de trabajo segura ya que esta tiene relación con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. (40)

**Beneficios laborales y/o remunerativos:** Son todos los percibos económicos que el trabajador recibe por la labor que realiza generando satisfacción o no.

En el sistema laboral toda actividad realizada tiene su compensación económica a través del sueldo, del salario, del bono, de la gratificación, etc. Y es recibida como compensación a una labor realizada. Este sistema de recompensa, de sueldo, de promoción es uno de los principales factores que determina la satisfacción laboral ya que a través de este percibo el trabajador satisface sus necesidades comenzando por las más básicas y elementales, hasta aquellas que adquieren otros valores como el símbolo del "status" que brinda reconocimiento y seguridad. (44)

### **Políticas administrativas**

Las políticas administrativas son los lineamientos o normas institucionales que regulan la situación laboral de la institución u organización con el trabajador. Estos lineamientos se constituyen en medios para alcanzar las metas u objetivos institucionales, este tiene relación con el comportamiento organizacional y el impacto sobre la organización aplicando conocimientos para la mejora de la eficacia y eficiencia de parte de los trabajadores en beneficio de la organización. Por lo que estudia lo que las personas hacen dentro de la organización y su comportamiento y conducta por ser el componente principal dentro de la organización, siendo fuente de enriquecimiento en el desarrollo del personal y promueve el bienestar de sus integrantes.

### **Relaciones interpersonales**

En las organizaciones, en las instituciones de salud se trabaja y realiza las actividades en equipo este genera interrelaciona con los miembros que





son parte del equipo de trabajo con quienes se comparte todos los días las labores cotidianas propias de cada servicio o cargo asignado.

Las relaciones que se generan en el centro laboral con los compañeros del área cuando son armónicas generan satisfacción, el sentimiento de éxito personal y profesional dando la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, como producto de una buena autoestima, y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora. (44)

Cuando existen buenas relaciones interpersonales los trabajadores sienten confianza y credibilidad haciendo del trabajo una gran responsabilidad con empatía, con una comunicación efectiva que favorece la comprensión, el respeto y la ayuda mutua y dentro de las organizaciones de salud donde el trabajo y la labor que se desempeña generan tensiones por la gran responsabilidad de trabajar también con personas que por alguna dolencia y enfermedad son parte de los servicios de hospitalización permitiendo superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de los pacientes y personas que acuden por la prestación de algún servicio sanitario.

### **Realización personal**

Toda actividad laboral dentro de una organización genera en el trabajador el sentimiento de autorrealización ya que este es la oportunidad que tiene



para poner en marcha su labor, su competencia para la que se siente formado.

En el entorno laboral el trabajador va recibir una influencia positiva o negativa sobre la motivación con la que ingresa al centro laboral generando en él un incremento o disminución del esfuerzo que realiza en su campo laboral.

Uno de los componentes más importantes en la realización personal se considera la capacitación que debe recibir el trabajador para mejorar, incrementar y desarrollar todos sus conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirá elevar el desempeño profesional como personal de salud, este es considerado un factor principal que facilitara la competitividad en el mercado actual, dando a los trabajadores nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su función, debiendo las áreas de recursos humanos facilitar estos procesos de mejora continua a través de la educación en servicio o las capacitaciones según las necesidades en base a la política institucionales con la finalidad de elevar el desempeño profesional de sus trabajadores. (45)

### **Desempeño de tareas**

Cada trabajador tiene una función asignada, esta debe obedecer a un determinado perfil contemplado en la designación de cada puesto laboral. El trabajador desempeña su labor aplicando conocimientos, habilidades y teniendo una actitud que debe ser acorde al puesto de trabajo que ocupa de manera eficiente.

El desempeño de las tareas asignadas en el puesto laboral es de responsabilidad durante la jornada laboral en cumplimiento a la profesión o preparación que ha recibido no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; sino también requiere fundamentalmente la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (45)

### **Relación con la autoridad**

En todas las instituciones y organizaciones existen jerarquías las mismas que están contempladas dentro de las líneas jerárquicas que deben facilitar diferentes procesos administrativos entre el trabajador con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Todos los trabajadores deben conocer la relación y responsabilidad con el jefe, con el supervisor y la relaciones que se generen dependerá usualmente de las características del supervisor y del supervisado, entendiendo en estos tiempos que la supervisión ya no es el control ejercido por un jefe sobre el subordinado sino como un proceso de instrucción, orientación y disciplina día a día con el objetivo de lograr la mejora continua en los servicios u organizaciones, más aun si son de salud o prestación de servicios. (41)

El éxito laboral de un profesional o trabajador está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe que puede generar satisfacción o insatisfacción según la consideración o no que estos tengan sobre los trabajadores. (46)

La satisfacción del trabajador está condicionada no solo por la relaciones interpersonales sino también por el ambiente que los rodea y estos son manejados por la organización estas casi nunca logran satisfacer totalmente las necesidades del ser humano no pudiendo estar bajo su control sino de la organización o empresa.

Por lo tanto la autoridad ejercida por los jefes o supervisores pueden generar satisfacción o insatisfacción en los trabajadores las que condicionan de manera directa en el desempeño profesional y en el personal de salud se evidenciara en la también satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos y servicios de salud.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Incentivo**

Estimulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos”.

### **2.3.2. Incentivo financiero**

Los incentivos financieros forman parte del contrato de empleo. Esos incentivos son pagos monetarios directos del empleador al empleado. Comprende salarios, bonificaciones y otros pagos.

### **2.3.3. Incentivo no financiero**

Los incentivos no financieros incluyen la concesión de autonomía en el trabajo, flexibilidad de horario y reconocimiento del trabajo realizado.

### **2.3.4. Personal de salud**

Unidad operativa de la oferta de servicios de salud, clasificada en una categoría e implementada con recursos humanos, materiales y equipos destinada a realizar procesos asistenciales y administrativos.



### **2.3.5. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral fue definida como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida, o grupo de necesidades, y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actividad del trabajador frente a su propia traba.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Los incentivos tienen relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Los incentivos financieros tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.
- Los incentivos no financieros se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.
- La satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos es de medianamente satisfechos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.



## 2.5. VARIABLES

### Variable independiente

Incentivos financieros

1° dimensión: Incentivos financieros

2° dimensión: Incentivos no financieros

### Variable dependiente

Satisfacción laboral



## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
1.INCENTIVOS	1.1. Incentivos financieros	1.1.1. Salario	Por debajo de mis expectativas Cubre lo mínimo para satisfacer necesidades Por encima de mis expectativas-
		1.1.2. Bonificaciones	No se tiene Mensual Por navidad, escolaridad y fiestas patrias Otras bonificaciones
		1.1.3. Pensión de jubilación	No cubrirá mis necesidades Cubrirá mis necesidades No sabe, no precisa
		1.1.4. Seguros adicionales	No cuenta con ningún seguro adicional ESSALUD Cuenta con seguro adicional Salud, otros.
	1.2. Incentivos no financieros	1.2.1. Entorno del trabajo	No satisfactorio Indiferente Entorno satisfactorio
		1.2.2. Autonomía en la función	No existe Parcial autonomía Autonomía en mi trabajo
		1.2.3. Recursos de trabajo para cumplimiento función	Insuficientes Lo necesario Lo suficiente para realizar un buen desempeño. No existe dirección Indiferencia en la dirección Dirección de iguales
		1.2.4. Evidencia de Dirección y estructura	No existe A veces Siempre
		1.2.5. Igualdad de oportunidades	Nula Escasa Casi siempre Frecuente
		1.2.6. Supervisión	Nunca Escasa Frecuente
		1.2.7. Instrucciones y mentores	No hay apoyo Se me dio apoyo algunas veces Siempre nos apoya
		1.2.8. Apoyo a la formación y capacitación	Nunca Alguna veces siempre
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Dimensiones del nivel de satisfacción laboral	Evaluación del nivel de satisfacción laboral, global.	Muy satisfecho Satisfecho Promedio - Indiferente Insatisfecho Muy Insatisfecho

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El trabajo es de tipo no experimental

El método de investigación que se aplicó en la presente investigación fue analítico causal, de relación y según el momento de recolección de datos transversal.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación: Relacional

Donde:  $X \longrightarrow R \longrightarrow Y \text{ V2}$

X es V<sub>1</sub> = Variable 1, Incentivos

Y es VD = Satisfacción laboral

R = relación entre variables

#### 3.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Método: cuantitativo

El trabajo es de relación ya que se estableció la relación entre las variables condiciones personales con la motivación con la satisfacción



laboral del personal asistencial y administrativo del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** La población estuvo constituida por 923 trabajadores de la parte asistencial y administrativa del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, establecimiento de salud nivel 2.1.

- 80 médicos
- **138 licenciadas en enfermería**
- 80 médico
- 66 obstetras
- 70 odontólogos
- 140 técnicos en enfermería
- 200 administrativos

De la cual se propone la siguiente fórmula para establecer la muestra, siendo un total de 695.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

		Personal del HCMM Juliaca	
		Administrativo	Asistencial
Tamaño de la población	N	201	494
Error Alfa	$\alpha$	0,05	0,05
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0,95	0,95
Z de $(1-\alpha)$	Z $(1-\alpha)$	1,96	1,96
Prevalencia de la Enfermedad	p	0,50	0,50
Complemento de p	q	0,50	0,50
Precisión	d (e.)	0,1	0,1
Tamaño de la muestra	n	54	82

### Muestra

n1= 54 personas de la parte administrativa

n2= 82 personas que laboran en la parte asistencial

n= 136 total de la muestra entre personal administrativo y asistencial

**Muestreo:** Probabilístico por números aleatorios por grupos asistenciales o administrativos.

### Lugar de la investigación

Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, establecimiento nivel 2.1. Se ubica en la Avenida Huancané y avenida Perú, provincia de San Román, departamento de Puno, ubicado a 3825 m .s. n. m.

Con servicios ambulatorios y hospitalización de medicina, cirugía pediátrica, gineco – obstetricia, servicio de UCI y de emergencia con

personal asistencial distribuido en todos los servicios de consulta externa y hospitalización. Y en la parte administrativa cuenta con personal en todas las oficinas y órganos de apoyo donde labora el personal con diferentes especialidades del campo administrativo.

### 3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### **Técnica**

La técnica de recolección de información para el presente trabajo de investigación fue la encuesta estructurada.

#### **Instrumentos**

Se aplicó como instrumento: el cuestionario de encuesta.

El primer instrumento aplicado fue el cuestionario de los incentivos financieros y no financieros con preguntas de opción múltiple.

El segundo instrumento aplicado fue el cuestionario de satisfacción laboral escala denominada SL-SPC en 2005, la cual permitió un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores:

- Significación de la tarea.
- Condiciones de trabajo.

- Reconocimiento personal y/o social.
- Beneficios económicos.

### 3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. El instrumento se encuentra validado por la investigación realizada por Pamela Zelada Vanessa. En una investigación del año 2014.

### 3.6. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el ordenamiento, interpretación y análisis de los datos obtenidos se utilizó la presentación en números y porcentaje y para la interpretación de los resultados por el tipo de estudio de relación y se utilizará la chi cuadrado de Pearson.

#### Hipótesis

Ha: = Los incentivos al personal tienen relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.

Ho: Los incentivos al personal **no** tienen relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.

*Ho= Hipótesis nula*

*Ha= Hipótesis alterna*

Decisión: se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Una vez concluida la fase de recolección de datos en función al objetivo principal: Determinar los incentivos al personal que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 2017. Los resultados se presentan en función a cada objetivo específico:

#### 4.2. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Para establecer la relación de los incentivos financieros del personal con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017, se ilustran en tablas estadísticas, los cuales se interpretan y analizan detalladamente.



TABLA N° 1

**ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS FINANCIEROS EN SALARIO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.**

INCENTIVO DEL SALARIO	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
<b>ASISTENCIAL</b>										
Debajo de expectativas	1	1.2%	19	23.2%	11	13.4%	1	1.2%	32	39.0%
Cubre las expectativas	7	8.5%	29	35.4%	10	12.2%	0	0	46	56.1%
Encima expectativas	0	0	3	3.7%	1	1.2%	0	0	4	4.9%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
<b>ADMINISTRATIVO</b>										
Debajo de expectativas	2	3.7%	10	18.5%	4	7.4%	0	0	16	29.6%
Cubre las expectativas	4	7.4%	22	40.7%	12	22.2	0	0	38	70.4%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$\chi^2_c = 6.081$	$\chi^2_f = 12.592$	$G.L = 6$	$P = 0.4.14$
ADMINISTRATIVO:	$\chi^2_c = 0.244$	$\chi^2_f = 5.992$	$G.L = 2$	$P = 0.885$

## Interpretación

En la tabla N° 1, se estableció la relación del salario que percibe el personal, en un número de 82 trabajadores que cumplen labor asistencial. Se percibe que, el 56.1% manifestaron que el incentivo financiero de salario que percibe cubre sus expectativas, el 39% el salario que percibe está debajo de sus expectativas y sólo un 4.9% se encuentra por encima de sus expectativas.

Fueron 54 trabajadores administrativos que participaron del estudio de los cuales el 70.4% manifestaron que el incentivo de su salario cubre sus expectativas y el 29.6% está por debajo de sus expectativas.

Al relacionar el incentivo remunerativo del salario con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron cubre sus expectativas en el 35.4% estuvieron satisfechos, el 12.2% en promedio indiferentes y el 8.5% muy satisfechos. En el personal administrativo que manifestaron cubre sus expectativas en el 40.7% estuvieron satisfechos, el 22.2% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c = 6.081$  y un  $P = 0.414$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c = 0.244$  y un  $P = 0.885$ , en ambos estadísticamente no significativos.

Se concluye que, el incentivo financiero del salario que percibe los trabajadores en el Hospital Carlos Monge Medrano no se relaciona con la satisfacción laboral.



## Análisis

Se observa que, el incentivo salarial es importante para lograr la satisfacción.

Se evidencia que, los más insatisfechos serían el personal asistencial, aunque estadísticamente no se encontró relación. Porcentualmente no existen muchas diferencias en ambos grupos. También se observa que, para el personal asistencial se considera que las remuneraciones están por debajo de sus expectativas, en cerca del 40%.



TABLA N° 2

**ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS FINANCIEROS EN BONIFICACIONES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.**

INCENTIVO FINANCIERO EN BONIFICACIONES	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
ASISTENCIAL	0	0	6	7.3%	10	12.1%	1	1.2%	17	20.7%
No se tiene										
Mensual	4	4.9%	8	9.8%	2	2.4%	0	0	14	17.1%
Por navidad, fiestas patrias y escol	4	4.9%	32	39.0%	10	12.3%	0	0	46	56.1%
Otras adicionales	0	0	5	6.1%	0	0	0	0	5	6.1%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	2	3.7%	8	14,8%	7	13.0%	0	0	17	31.5%
No se tiene										
Mensual	0	0	20	37.0%	9	16.7%	0	0	29	53.7%
Por navidad, fiestas patrias y escol	2	3.7%	0	0	0	0	0	0	2	3.7%
Otras adicionales	4	7.4								
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL  $X^2_{c=}$  23.782

ADMINISTRATIVO:  $X^2_{c=}$  25.401

$X^2_{f=}$  15.

$X^2_{f=}$  12.592

G.L= 9

G.L= 6

P = 0.005

P = 0.000



## Interpretación

En la tabla N° 2, se estableció la relación del incentivo financiero en bonificaciones que percibe el personal 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se visualiza que, el 56.1% manifestaron que reciben bonificaciones por navidad, fiestas patrias y escolaridad, el 20.7% manifestó que no tienen bonificaciones, el 17.1% que recibe algunas bonificaciones mensuales y el 6.1% que recibe otras bonificaciones adicionales.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa de los cuales el 53.7% manifestaron que reciben bonificaciones por navidad, fiestas patrias y escolaridad, el 31.5% manifestó que no tienen bonificaciones el 17.1% que recibe algunas bonificaciones mensuales y el 6.1% que recibe otras bonificaciones adicionales. Qué participaron del estudio de los cuales el 70.4% manifestaron que el incentivo de su salario cubre sus expectativas y el 29.6% está por debajo de sus expectativas.

Al relacionar el incentivo remunerativo del salario con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron cubre sus expectativas en el 35.4% estuvieron satisfechos, el 12.2% en promedio indiferentes y el 8.5% muy satisfechos. En el personal administrativo que manifestaron cubre sus expectativas en el 40.7% estuvieron satisfechos, el 22.2% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c = 23.782$  y un  $P =$





0.005, y en el personal administrativo un  $X^2_c = 25.401$  y un  $P = 0.000$ , en ambos estadísticamente significativos con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo financiero de las bonificaciones que percibe los trabajadores en el Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral, siendo mayormente de satisfacción en aquellos que reciben algunas bonificaciones.

### Análisis

Al analizar las bonificaciones que el personal recibe por diferentes conceptos, es evidente que el personal administrativo goza de otros incentivos económicos. El personal asistencial recibe como bonificación mensual el pago de guardias, entre otros, existen algunos que están más destinadas al personal administrativo. Es importante considerar que estos incentivos económicos sí mejoran la satisfacción laboral.

TABLA N° 3

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS FINANCIEROS EN PENSION DE JUBILACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

PENSION DE JUBILACION	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
ASISTENCIAL	1	1.2%	11	13.4%	7	8.5%	0	0	19	23.2%
No cubrirá necesidades										
Cubrirá necesidades	7	8.5%	37	45.1%	9	11.0%	0	0	53	64.6%
No sabe – no precisa	0	0	3	3.7%	6	7.3%	1	1.2	10	12.2%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	4	7.4%	11	20.4%	3	5.6%	0	0	18	33.3%
No cubrirá necesidades										
Cubrirá necesidades	2	7.4%	18	33.3%	7	13.0%	0	0	27	50.0%
No sabe – no precisa	0	0	3	5.6%	6	11.1%	0	0	9	16.7%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$\chi^2_c = 18.160$	$\chi^2_f = 12.592$	$G.L = 6$	$P = 0.006$
ADMINISTRATIVO:	$\chi^2_c = 9.927$	$\chi^2_f = 9.488$	$G.L = 4$	$P = 0.042$

## Interpretación

Se estableció la relación del incentivo financiero en pensión de jubilación que percibirá el personal de 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se colige que, el 64.6% manifestaron que cubrirá mínimamente sus necesidades, el 23.2% manifestó que no cubrirá sus necesidades y el 12.2% no sabe cómo será su pensión de jubilación.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa el 50% manifestaron que cubrirá mínimamente sus necesidades, el 33.3% manifestó que no cubrirá sus necesidades y el 16.7% no sabe cómo será su pensión de jubilación.

Al relacionar el incentivo financiero de la pensión de jubilación con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que cubrirá mínimamente sus necesidades en el 45.1% estuvieron satisfechos, el 11.1% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos y el 8.5% muy satisfechos. En el personal administrativo que manifestaron cubrirá mínimamente sus necesidades en el 33.3% estuvieron satisfechos, el 13% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c = 18.160$  y un  $P = 0.006$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c = 9.927$  y un  $P = 0.042$ , en ambos estadísticamente significativos con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que el incentivo financiero de la pensión de jubilación que percibirán los trabajadores en el Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona



con la satisfacción laboral, siendo mayormente de satisfacción en aquellos que recibirán una pensión de jubilación.

### **Análisis**

La pensión de jubilación es un derecho importante que cualquier trabajador va tomando previsión luego de retirarse de sus actividades laborales. Se percibe que, más del 50% de personal administrativo piensa que esta pensión no cubrirá sus satisfacciones o necesidades, y el personal asistencial tiene mejor percepción respecto a que sí podrá satisfacer sus necesidades. Existe un número considerable de personal que piensa que no cubrirá sus necesidades. Estadísticamente en ambos existe relación con la satisfacción laboral.

TABLA N° 4

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS DE SEGUROS DE SALUD Y OTROS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

SEGUROS DE SALUD Y OTROS	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ASISTENCIAL	2	2.4%	9	11.0%	11	13.4%	0	0	22	26.8%
Solo ESSALUD										
Otros seguros de salud	5	6.1%	40	48.8%	7	8.5%	1	1.2%	53	64.6%
Seguro de salud y otros	1	1.2%	2	2.4%	4	4.9%	0	0	7	8.5%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	2	3.7%	7	13.0%	5	9.3%	0	0	14	25.9%
Solo ESSALUD										
Otros seguros de salud	4	7.4%	23	42.6%	6	11.1%	0	0	33	61.1%
Seguro de salud y otros	0	0	2	3.7%	5	9.3%	0	0	7	13.0
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL  $\chi^2_c = 15.553$

ADMINISTRATIVO:  $\chi^2_c = 8.619$

$\chi^2_f = 12.592$

$\chi^2_f = 9.488$

G.L= 6

G.L= 4

P= 0.016

P= 0.071



Se estableció la relación del incentivo financiero en seguros del personal de 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se colige que el 64.6% manifestaron tener otro seguro adicional de salud, el 26.8% solo tiene el seguro de ESSALUD y el 8.5% manifestaron tener también otros seguros.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa en el indicador del incentivo financiero en seguros del personal administrativo de los cuales el 61.1% manifestaron tener otro seguro adicional de salud, el 25.9% solo tiene el seguro de ESSALUD y el 13% manifestaron tener también otros seguros

Al relacionar el incentivo financiero respecto a seguros del personal con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron tener un seguro adicional de salud en el 48.8% estuvieron satisfechos, el 8.5% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos y el 6.1% muy satisfechos y sólo el 1.2% estuvieron muy insatisfechos. En el personal administrativo que manifestaron tener otro seguro en salud en el 42.6% estuvieron satisfechos, el 11.1% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c = 15.553$  y un  $P = 0.016$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c = 8.619$  y un  $P = 0.071$  en la relación del personal asistencial con el nivel de satisfacción laboral existe relación, no así en los resultados del personal administrativo ya que estadísticamente no fue significativos con una probabilidad del 95% y un error del 5%.



Se concluye que, el incentivo financiero de tenencia de otro seguro adicional al de ESSALUD en el personal del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral, siendo mayormente de satisfacción en aquellos que tienen un seguro de salud adicional al de ESSALUD.

### **Análisis**

En cuanto a los otros seguros que el personal ha adquirido o tiene es considerable la cantidad de personal que tiene otros seguros en el personal asistencial más del 70% tiene, estos obedecen a la toma de conciencia de la responsabilidad y riesgos que denota el ejercicio profesional especialmente en el personal asistencial, contrario al personal administrativo que no hay personal insatisfecho también se observa que es un número considerable de personal que ha adquirido otros seguros, especialmente orientados hacia la salud , estadísticamente se puede afirmar que en el personal asistencial si está relacionado con el nivel de satisfacción.

TABLA N° 5

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN RELACIONES DEL ENTORNO LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

RELACIONES DEL ENTORNO LABORAL	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
ASISTENCIAL	0	0	4	4.9%	7	8.5%	0	0	11	13.4%
Relaciones conflictivas										
Indiferente	4	4.9%	35	42.7%	13	15.9%	1	1.2%	53	64.6%
Muy grato	4	4.9%	12	14.6%	2	2.4%	0	0	18	22.0%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	0	0	4	7.4%	5	9.3%	0	0	9	16.7%
Relaciones conflictivas										
Indiferente	4	7.4%	28	51.9%	11	20.4%	0	0	43	79.6%
Muy grato	2	3.7%	0	0	0	0	0	0	2	3.7%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$X^2_{c=}$ 13.433	$X^2_{r=}$ 12.592	G.L= 6	P = 0.037
ADMINISTRATIVO:	$X^2_{c=}$ 19.988	$X^2_{r=}$ 9.488	G.L= 4	P = 0.001



## Interpretación

En la tabla N° 5, se interpreta los incentivos no financieros del personal que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 2017.

Se interpreta el incentivo no financiero en relaciones del entorno. De los 82 profesionales que cumplen labor asistencial, se aprecia que, el 64.6% manifestaron que las relaciones con el entorno son de indiferencia, en el 22% manifestaron que es satisfactorio las relaciones con el entorno y en el 13.4% es de relacione conflictivas.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa en el incentivo no financiero en relaciones del entorno el 79.6% manifestaron que las relaciones con el entorno son de indiferencia, en el 16.7% manifestaron que las relaciones del entorno son conflictivas y en el 3.7% es de relaciones satisfactorias y gratas.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto a relaciones con el entorno con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que existe indiferencia en el 42.7% estuvieron satisfechos, el 15.9% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos, en el 4.9% muy satisfechos y sólo el 1.2% estuvieron muy insatisfechos. En el personal administrativo que manifestaron tener relaciones con el entorno de indiferencia en el 51.9% estuvieron satisfechos, el 20.4% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos del centro laboral.



Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=13.433$  y un  $P=0.037$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c=19.988$  y un  $P=0.001$  estableciéndose que las relaciones con el entorno tiene relación con la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativos tanto para el personal asistencial y administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en relaciones con el entorno en el personal del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral; siendo mayormente de satisfacción en aquellos que no son conflictivos sino indiferentes.

### Análisis

En cuanto a las relaciones interpersonales se tiene que, existen relaciones conflictivas en mayor número en el personal administrativo. Se observa que, es mayor que en el personal asistencial, contrario al personal asistencial que un alto número considera grata las relaciones del entorno, en ambas se puede encontrar una relación estadística.



TABLA N° 6

**ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN AUTONOMIA CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.**

AUTONOMIA CUMPLIMIENTO FUNCION	EN DE	EL LA	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
			Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
			<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
ASISTENCIAL			2	2.4%	10	12.2%	6	7.3%	1	1.2%	19	23.2%
No tiene autonomía												
Autonomía parcial			2	2.4%	33	40.2%	15	18.3%	0	0	50	61.0%
Autonomía			4	4.9%	8	9.8%	1	1.2%	0	0	14	15.9%
		TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO			0	0	7	13.0%	7	13.0%	0	0	14	25.9%
No tiene autonomía												
Autonomía parcial			2	3.7%	2	3.7%	9	16.7%	0	0	34	63,0%
Autonomía			4	7.4%	2	3.7%	0	0	0	0	6	11.1
		TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL  $\chi^2_c = 13.427$

$\chi^2_f = 12.592$

G.L= 6

P = 0.037

ADMINISTRATIVO:  $\chi^2_c = 24.199$

$\chi^2_f = 9.488$

G.L= 4

P = 0.000

## Interpretación

En la tabla N° 6, el incentivo no financiero en la autonomía laboral que, de 82 profesionales que cumplen labor asistencial y participaron del estudio, se aprecia que, el 61% manifestaron tener una autonomía parcial en el cumplimiento de sus funciones, en el 23.2% manifestaron que no tenían autonomía y en el 15.9 % si tienen autonomía para el cumplimiento de su función.

En los 54 trabajadores administrativo participaron del estudio de los cuales el 63% manifestaron tener una autonomía parcial en el cumplimiento de sus funciones, en el 25.9% manifestaron que no tenían autonomía y en el 11.1 % si tienen autonomía para el cumplimiento de su función.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto a la autonomía en el cumplimiento de función con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que la autonomía fue parcial en el 40.2% estuvieron satisfechos, el 18.3% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos y en 2.4% muy satisfechos. En el personal administrativo que manifestaron tener autonomía en el cumplimiento de la función en el 42.6% estuvieron satisfechos, el 16.7% en promedio indiferentes y el 3,7% muy satisfechos de la autonomía que tienen.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=13.427$  y un  $P=0.037$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c=24.199$  y un  $P=0.000$  estableciéndose que la autonomía en el cumplimiento de la función tiene



relación con la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativos tanto para el personal asistencial y administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en la autonomía en el cumplimiento de la función en el personal del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral, siendo mayormente de satisfacción en aquellos que tienen autonomía y autonomía parcial.

### **Análisis**

En los incentivos no financieros se tiene la autonomía en el ejercicio profesional, pero es evidente que más del 90% en el personal administrativo y en el cerca del 85% en el personal asistencial manifiesta que no tiene o tiene una autonomía solo parcial, esto nos refleja que el personal siente que sus funciones están supeditadas a ordenes directivos o de otro personal.

La autonomía brinda especialmente al profesional la seguridad necesaria para el cumplimiento de su función, pudiendo innovar, y generar mejor por considerarse como responsables de sus actividades o cumplimiento de sus funciones.

TABLA N° 7

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE FUNCION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCION.	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ASISTENCIAL	0	0	8	9.8%	8	9.8%	0	0	16	19.5%
Insuficientes	8	9.8%	42	51.2%	11	13.4%	1	1.2%	62	75.6%
Lo necesario	0	0	1	1.2%	3	3.7%	0	0	4	4.9%
Indistintamente										
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	0	0	9	16.7%	11	20.4%	0	0	20	37.0%
Insuficientes										
Lo necesario	4	7.4%	21	38.9%	5	9.3%	0	0	30	55.6%
Indistintamente	2	3.7%	2	3.7%	0	0	0	0	4	7.4%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$X^2_c = 13.052$	$X^2_t = 12.592$	G.L= 6	P = 0.042
ADMINISTRATIVO:	$X^2_c = 16.359$	$X^2_t = 9.488$	G.L= 4	P = 0.003

## Interpretación

En la tabla N° 7, se interpreta el incentivo no financiero en recursos para cumplimiento de función en 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se colige que, el 75.6% manifestaron que estos recursos son los necesarios para el cumplimiento de la función, el 19.5% manifestaron que los recursos para el cumplimiento de función son insuficientes y en el 4.9% es indistinto que a veces hay todo lo necesario otras no son suficientes.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa el 55.6% manifestaron que estos recursos son los necesarios para el cumplimiento de la función, el 37% manifestaron que los recursos para el cumplimiento de función son insuficientes y en el 7.4% es indistinto.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto a recursos para el cumplimiento de función se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que existe recursos necesarios para el cumplimiento de función en el 51.2% estuvieron satisfechos, el 13.4% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos, en el 9.8% muy satisfechos y sólo el 1.2% estuvieron muy insatisfechos. En el personal administrativo que manifestaron tener los recursos necesarios para el cumplimiento de la función en el 38.9% estuvieron satisfechos, el 9.3% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=13.052$  y un  $P=0.042$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c=16.359$  y un  $P=0.003$





estableciéndose que los recursos necesarios para el cumplimiento de la función se relaciona con la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativos tanto para el personal asistencial y administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en recursos para el cumplimiento de función del personal del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral, siendo mayormente de satisfacción en aquellos que tienen los recursos necesarios.

### **Análisis**

Dentro de los incentivos no financieros se considera la provisión de recursos necesarios para el cumplimiento de la función, es evidente que el personal administrativo considera en mayor número que no son suficientes, casi similar en el personal asistencial que cerca del 20% son insuficientes, esto demostraría que se vienen manejando mejores sistemas de gestión para la provisión de materiales y recursos necesarios para la función encomendada.

Estadísticamente se tiene relación con la satisfacción laboral, ya que se sienten en el trabajo con la seguridad de tener lo necesario.

TABLA N° 8

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN EVIDENCIA DE LA DIRECCIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

EVIDENCIA DE LA DIRECCION	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
ASISTENCIAL										
No existe	1	1.2%	5	6.1%	5	6.1%	0	0	11	13.4%
A Veces existe	1	1.2%	37	38.9%	13	15.9%	0	0	51	62.2%
Siempre existe	6	7.3%	9	11.0%	4	4.9%	1	1.2%	20	24.4%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO										
No existe	2	3.7%	5	9.3%	5	9.3%	0	0	12	22.2%
A Veces existe	2	3.7%	25	46.3%	9	16.7%	0	0	36	66.7%
Siempre existe	2	3.7%	2	3.7%	2	3.7%	0	0	6	11.1%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$\chi^2_c = 18.812$	$\chi^2_r = 12.592$	G.L= 6	P = 0.004
ADMINISTRATIVO:	$\chi^2_c = 6.813$	$\chi^2_r = 9.488$	G.L= 4	P = 0.146

## Interpretación

En la tabla N° 8, se interpreta el incentivo no financiero en dirección y estructura dentro de la organización en los 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se percibe que, el 62,2% manifestaron que el hospital evidencia la función de dirección a veces, en el 24.4% manifestaron que se evidencia la dirección siempre y en el 13.4% no se evidencia la existencia de la dirección.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa de los cuales el 66.7% manifestaron que el hospital evidencia la función de dirección a veces, en el 22.2% manifestaron que la evidencia de la dirección no existe y en el 11.1% que siempre se evidencia la existencia de la dirección.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto a la evidencia de la dirección con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde se evidencia la dirección algunas veces en el 45.1% estuvieron satisfechos, el 15.9% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos y en el 1.2% muy satisfechos. En el personal administrativo que manifestaron que existe evidencia de la dirección algunas veces en el 46.3% estuvieron satisfechos, el 16.7% en promedio indiferentes y el 3.7% muy satisfechos del centro laboral.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=18.812$  y un  $P=0.004$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c=6.813$  y un  $P=0.146$  concluyéndose que en el personal asistencial respecto a la evidencia de la dirección se relaciona con la satisfacción laboral, no así en el personal



administrativo donde los resultados no se relaciona con la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativos para el personal asistencial y no para el personal administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en evidencia de la dirección del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona en el personal asistencia con la satisfacción laboral y no se relaciona la evidencia de la dirección con la satisfacción laboral en el personal administrativo.

### **Análisis**

En los incentivos no financieros se tiene la figura de director o de dirección para el manejo de la institución, en el personal asistencial en cerca del 65% manifiesta que si se tiene algunas veces o no existe, y en el personal administrativo cerca del 90% manifiesta que algunas veces o nunca existe la dirección, es evidente que este sentimiento del personal asistencial no tienen la presencia de los jefes o los directores en el cumplimiento de sus funciones, encontrándose que guarda relación con la satisfacción laboral. Contrario en el personal administrativo que no se ha encontrado relación entre variables de estudio.

TABLA N° 9

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS FINANCIEROS EN IGUALDAD DE OPORTUNIDAD LABORAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

IGUALDAD DE OPORTUNIDAD LABORAL	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
ASISTENCIAL										
Nunca	1	1.2%	1	1.2%	2	2.1%	0	0	4	4.9%
Algunas veces	5	6.1%	45	54.9%	19	23.2%	1	1.2%	70	85.4%
Casi siempre	2	2.4%	5	6.1%	1	1.2%	0	0	8	9.8%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO										
Nunca	0	0	0	0	5	9.3%	0	0	11	20.4
Algunas veces	2	3.7%	21	38.9%	7	13.0%	0	0	30	55.6%
Casi siempre	4	7.4%	5	9.3%	4	7.4%	0	0	13	24.1%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$\chi^2_c = 5.874$	$\chi^2_f = 12.592$	$G.L = 6$	$P = 0.437$
ADMINISTRATIVO:	$\chi^2_c = 9.188$	$\chi^2_f = 9.488$	$G.L = 4$	$P = 0.057$



## Interpretación

En la tabla N° 9, se interpreta el incentivo no financiero en oportunidades laborales en 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se observa que, el 85.4% manifestaron que tuvieron algunas veces oportunidades laborales, en el 9.8% manifestaron que casi siempre tienen oportunidad laborales y en el 4.9% manifestaron que nunca tuvieron oportunidad laborales.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa de ellos el 85.4% manifestaron que tuvieron algunas veces oportunidades laborales, en el 9.8% manifestaron que casi siempre tienen oportunidad laboral y en el 4.9% manifestaron que nunca tuvieron oportunidad laboral.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto a las oportunidades laborales se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que tuvieron algunas veces oportunidades laborales en el 54.9% estuvieron satisfechos, el 23.2% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos, en el 6.1% muy satisfechos y sólo el 1.2% estuvieron muy insatisfechos. En el personal administrativo que manifestaron algunas veces tuvieron oportunidades laborales en el 38.9% estuvieron satisfechos, el 13% en promedio indiferentes y el 3.7% muy satisfechos del centro laboral.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=5.874$  y un  $P= 0.437$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c= 9.188$  y un  $P= 0.057$  estableciéndose que las oportunidades laborales no se relaciona con la satisfacción laboral,



siendo estadísticamente No significativos tanto para el personal asistencial y administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en oportunidades laborales del personal asistencial y administrativo del Hospital Carlos Monge Medrano no se relaciona con la satisfacción laboral.

### **Análisis**

En los incentivos no financieros en cuanto a igualdad de oportunidad laboral, el mayor número manifestó que nunca lo tienen se encuentra en el personal administrativo. Y en el personal asistencial es solo cerca del 5%, ya que al existir diferentes funciones y personal asistencial esto es mas variado por grupo ocupacional, contrario al personal administrativo que las funciones se centran solo en los órganos de apoyo que se tornan es mas de índole solo administrativo. En ambos grupos no se ha podido encontrar relación con la satisfacción laboral.

TABLA N° 10

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN SUPERVISIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

SUPERVISION	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
ASISTENCIAL	0	0	6	7.3%	4	4.9%	0	0	10	12.2%
Casi nunca	4	4.9%	38	46.3%	11	13.4%	1	1.2%	54	65.9%
Alguna vez	4	4.9%	7	8.5%	7	8.5%	0	0	18	22.0%
Frecuente										
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	0	0	3	5.6%	5	9.3%	0	0	8	14.8%
Casi nunca	4	7.4%	29	53.7%	9	16.7%	0	0	42	77.8%
Alguna vez	2	3.7%	0	0	2	3.7%	0	0	4	7.4%
Frecuente										
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL	$X^2_c = 9.289$	$X^2_f = 12.592$	G.L= 6	P = 0.158
ADMINISTRATIVO:	$X^2_c = 14.548$	$X^2_f = 9.488$	G.L= 4	P = 0.006

## Interpretación

En la tabla N° 10, interpreta el incentivo no financiero en supervisión de 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se percibe que el 65.9% manifestaron que la supervisión en el centro laboral es escasa, en el 22% la supervisión era frecuente y el 12.2% fue nula la supervisión.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa de los cuales el 77.8% manifestaron que la supervisión en el centro laboral es escasa, en el 14.8% la supervisión era nula y en el 7.4% la supervisión fue frecuente.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto a la supervisión con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que existe escasa supervisión en el 46.3% estuvieron satisfechos, el 13.4% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos, en el 4.9% muy satisfechos y sólo el 1.2% estuvieron muy insatisfechos. En el personal administrativo que manifestaron que existe escasa supervisión en el 53.7% estuvieron satisfechos, el 16.7% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos del centro laboral.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=9.289$  y un  $P= 0.158$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c= 14.548$  y un  $P= 0.006$  estableciéndose que el incentivo no financiero en la supervisión tiene relación con la satisfacción laboral fue estadísticamente significativo en el personal administrativo, no siendo significativo en el personal asistencial no tiene relación con la



satisfacción laboral, No siendo estadísticamente significativos con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en la supervisión en el personal del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral en el personal administrativo y no con el personal asistencial.

### **Análisis**

En la investigación se ha podido evidenciar que, las supervisiones son más frecuentes en el personal asistencial, no siendo así en el personal administrativo, si bien en el personal administrativo se pudo encontrar relación con la satisfacción laboral. Por lo que, sí existen diferencias entre personal administrativo y asistencial.



TABLA N° 11

**ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN INSTRUCCIÓN Y MENTORES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.**

INTRUCTORES Y MENTORES	SATISFACCIÓN LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ASISTENCIAL										
No tiene	0	0	3	3.7%	9	11.0%	1	1.2%	13	15.9%
Se me dio alguna vez	7	8.5%	46	56.1%	12	14.6%	0	0	65	79.3%
Siempre apoyan	1	1.2%	2	2.4%	1	1.2%	0	0	4	4.9%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO										
No tiene	0	0	7	13.0%	7	13.0%	0	0	14	26.0%
Se me dio alguna vez	4	7.7%	23	42.6%	9	16.7%	0	0	36	66.6%
Siempre apoyan	2	3.7%	2	3.7%	0	0	0	0	4	7.4%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL  $\chi^2_c = 22.072$   $\chi^2_f = 12.592$  G.L= 6  $P = 0.001$   
 ADMINISTRATIVO:  $\chi^2_c = 10.797$   $\chi^2_f = 9.488$  G.L= 4  $P = 0.029$

## Interpretación

En la tabla N° 11, el incentivo no financiero en apoyo de instructores y mentores en los 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se colige que, el 79.3% manifestaron que sí tuvo instrucción y personal que le enseñó en el servicio algunas veces, en el 15.9% manifestaron que no tuvieron ningún apoyo y solo el 4.9% manifestaron que siempre tuvo ese apoyo con instructores y mentores.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa de los cuales el 66.6% manifestaron que si tuvo instructor y personal mentor que le enseñó en el servicio algunas veces, en el 26% manifestaron que no tuvieron ningún apoyo y sólo el 7.4% manifestaron que siempre tuvo ese apoyo con instructores y mentores.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto al apoyo con instructores y mentores relacionado con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron que algunas veces han tenido el apoyo de instructores y mentores de los cuales el 42.7% estuvieron satisfechos, el 16.7% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos y en el 8.5% muy satisfechos. En el personal administrativo que manifestaron tener apoyo con instructores y mentores en el 42.6% estuvieron satisfechos, el 16.7% en promedio indiferentes y el 7.7% muy satisfechos del centro laboral.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=22.072$  y un  $P=0.001$ , y en el personal administrativo un  $X^2_c=10.797$  y un  $P=0.029$



estableciéndose que el apoyo en instructores y mentores tiene relación con la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativos tanto para el personal asistencial y administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en apoyo con instructores y mentores, en el Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral.

### **Análisis**

En muchas organizaciones se considera al personal que va brindando orientación y enseñanza constantes en el servicio, estos pueden tener mayor experiencia en el cumplimiento de la función o tienen mayor experticia. En el personal administrativo cerca del 30% no tiene o nunca lo ha tenido, en el personal asistencial lo han tenido siempre en 5%, siendo cerca del 20% que nunca lo han tenido, esto evidencia que en ambos grupos guarda relación con la satisfacción laboral.

TABLA N° 12

ESTABLECER LA RELACIÓN DE LOS INCENTIVOS NO FINANCIEROS EN APOYO EN FORMACION Y CAPACITACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.

APOYO EN FORMACION Y CAPACITACION	SATISFACCION LABORAL								TOTAL	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio - Indiferencia		Insatisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ASISTENCIAL	2	2.4%	3	3.7%	4	4.9%	0	0	9	11.0%
Nunca										
Alguna veces	3	3.7%	45	54.9%	17	20.7%	1	1.2%	66	80.5%
Siempre	3	3.7%	3	3.7%	1	1.2%	0	0	7	8.5%
TOTAL	8	9.8%	51	62.2%	22	26.8%	1	1.2%	82	100.0%
ADMINISTRATIVO	0	0	5	35.7%	9	16.7%	0	0	14	25.9%
Nunca										
Alguna veces	4	7.4%	25	46.3%	7	13.0%	0	0	36	66.7%
Siempre	2	3.7%	2	3.7%	0	0	0	0	4	7.4%
TOTAL	6	11.1%	32	59.3%	16	29.6%	0	0	54	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta y de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

ASISTENCIAL  $\chi^2_{c=}$  14.801

$\chi^2_{f=}$  12.592

G.L= 6

P = 0.021

ADMINISTRATIVO:  $\chi^2_{c=}$  17.118

$\chi^2_{f=}$  9.488

G.L= 4

P = 0.002

## Interpretación

En la tabla N° 12, se interpreta el incentivo no financiero en apoyo en la formación y capacitación en los 82 profesionales que cumplen labor asistencial. Se percibe que, el 80.5% manifestaron que algunas veces han recibido apoyo en formación y capacitación, en el 11% manifestaron que nunca han recibido apoyo en formación y capacitación y en el 8.5% manifestaron que siempre han tenido el apoyo en formación y capacitación.

En los 54 trabajadores que cumplen labor administrativa en el 46.3% manifestaron que algunas veces han recibido apoyo en formación y capacitación, en el 25.9% manifestaron que nunca han recibido apoyo en formación y capacitación y en el 7.4% manifestaron que siempre han tenido el apoyo en formación y capacitación.

Al relacionar el incentivo no financiero respecto al apoyo en formación y capacitación con el entorno con la satisfacción laboral se encontró que en los trabajadores asistenciales donde manifestaron haber recibido algunas veces en el 54.9% estuvieron satisfechos, el 20.7% en promedio indiferentes ni satisfechos ni insatisfechos, en el 3.7% muy satisfechos y sólo el 1.2% estuvieron muy insatisfechos. En el personal administrativo que manifestaron algunas veces haber recibido apoyo en formación y capacitación en el 46.3% estuvieron satisfechos, el 13% en promedio indiferentes y el 7.4% muy satisfechos del centro laboral.

Se utilizó el estadístico del chi cuadrado de Pearson habiendo encontrado que en los trabajadores asistenciales un  $X^2_c=14.801$  y un  $P=$





0.021, y en el personal administrativo un  $X^2_c = 17.118$  y un  $P = 0.002$  estableciéndose que el apoyo en formación y capacitación tiene relación con la satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativos tanto para el personal asistencial y administrativo con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

Se concluye que, el incentivo no financiero en cuanto al apoyo en formación y capacitación del personal del Hospital Carlos Monge Medrano se relaciona con la satisfacción laboral en el personal asistencial y administrativo.

### **Análisis**

Dentro de los incentivos no financieros se considera el apoyo en la formación y capacitación, se puede observar que los trabajadores sean asistenciales o administrativos en más del 90% y 65% respectivamente han tenido el apoyo para su formación y capacitación, se tiene que muchos de ellos han obtenido el cambio ocupacional lo que lo han logrado dentro de la institución, en ambos grupos existe un número que menciona que nunca han recibido el apoyo, y en ambos grupos estadísticamente tiene relación con la satisfacción laboral.

El Hospital Carlos Monge Medrano tiene convenios y otros que ha estado al servicio del personal y en un número considerable se han beneficiado tanto administrativos como asistenciales.

Se presenta la evaluación de la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.

TABLA N° 13

**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.**

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL	f	%
Muy satisfecho	8	9.8%
Satisfecho	51	62.2%
Indiferente – promedio	22	26.9%
Insatisfecho	1	1.2%
TOTAL	82	100.0%

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

La satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 82 trabajadores participaron del estudio. El 62.2% estuvieron satisfechos, el 26.9% estuvieron indiferentes, el 9.8% estuvieron muy satisfechos y solo el 1.2% estuvieron insatisfechos.

TABLA N° 14

**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL  
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA EN EL 2017.**

SATISFACCIÓN LABORAL EN	<i>f</i>	%
PERSONAL ASISTENCIAL		
Muy satisfecho	6	11.1%
Satisfecho	32	59.3%
Indiferente – promedio	16	29.6%
TOTAL	54	100.0%

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral escala SL-SPC en 2005 personal H.C.M.M. Juliaca 2017.

La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca fueron 54 que participaron del estudio, de los cuales, el 59.3% estuvieron satisfechos, el 29.6% estuvieron indiferentes y en el 11.1% estuvieron muy satisfechos.

Tanto en el personal asistencial y administrativo más del 50% se encuentran satisfecho con el instrumento utilizado para la evaluación, encontrándose que los incentivos financieros y no financieros siguen teniendo relación con el grado de satisfacción.



#### 4.3. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que en el personal asistencial los incentivos financieros del personal en las bonificaciones, en la pensión de jubilación y los seguros que tienen y en el personal administrativo las bonificaciones, en la pensión por jubilación tienen relación con la satisfacción laboral de trabajadores del Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 2017, diferente a estudios realizados por Gómez, Patricia F, Enders JE. (2015) en Córdoba – Argentina en el 2015, En la composición de la remuneración los tres ítems más reconocidos fueron: monto básico, antigüedad y título de grado. El sector público tiene un salario mayor que el privado, en el estudio realizado por Huicho L, Diez Canseco F, Lema C, Miranda J, Lescano A. (2009). Incentivos para atraer y retener personal de salud de zonas rurales del Perú: concluyeron que no existen políticas sistemáticas de atracción y retención de personal de salud en Ayacucho encontrando que uno de los principales incentivos, en orden de importancia, fueron mejoras salariales. En el estudio realizado por Pardo K, Andía M, Rodríguez A, Pérez W, Moscoso B. (2009). Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social llego a concluir que la política de remuneraciones y bonificaciones está determinada por los cargos y el tiempo de servicio, siendo mejor en la seguridad social y la estructura salarial difiere entre ambas instituciones, sobre todo en función a los incentivos y beneficios, siendo menores los ingresos en el MINSA, siendo la asignación especial por trabajo asistencial (AETA) es propia del MINSA pero la proporción en



que se da varía de acuerdo con la región siendo diferente a otros países donde las instituciones públicas tienen mejores escalas salariales e inventivos. Ramos Calizaya NG. (2003). En el estudio sobre "Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno". Concluyo que el grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción por las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos.

En cuanto a los incentivos no financieros del personal que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales fueron las relaciones del entorno, la autonomía en la función, en los recursos para el servicio, en la evidencia de la dirección, en el apoyo de instructores y mentores y en el apoyo de la formación y capacitación y en el personal administrativo las relaciones con el entorno, en la autonomía para la función, en los recursos para el cumplimiento de la función, en la supervisión, en el apoyo con instructores y en el apoyo en formación todos estadísticamente significativos con un valor  $<0.05$  para la prueba estadística del chi cuadrado. Estudios realizados por Gomez, Patricia F, Enders JE. (2015) en Cordova – Argentina. 2015 concluyeron que los incentivos que reciben, se concentran en la capacitación y los premios. Ardinez Perinan OL, Gutiérrez Peña JJ. (2014). Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del Cesar – La Guajira. 2014, concluyen





que no hay relación entre la satisfacción laboral y la motivación del trabajador. Iris Gatica, C. y Méndez de Feu, M. C. 2009. en un estudio sobre "Motivación y satisfacción profesional en un hospital pediátrico" Argentina, la valoración profesional percibida de pacientes fue positiva, pero negativas la de directivos hospitalarios y la valoración institucional sobre aspectos de gestión de recursos humanos. Aumentarían su motivación: posibilidad de capacitación, reconocimiento de sus valores humanos y reconocimiento de su profesionalismo. Huicho L, Diez Canseco F, Lema C, Miranda J, Lescano A. (2009). Incentivos para atraer y retener personal de salud de zonas rurales del Perú: un estudio cualitativo. (2009), Los principales incentivos fueron también las oportunidades de formación y capacitación, estabilidad laboral y nombramiento, mejoras en infraestructura y equipos, e incremento del personal. Se mencionaron también mejoras en la vivienda y alimentación, mayor cercanía con la familia y reconocimiento por el sistema de salud. Y en la región Puno Ramos Calizaya NG. (2003). En su estudio sobre "Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno". Concluyo que el grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de insatisfacción parcial debido a las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas".

Y la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales fue en el 62.2% satisfechos, en el 26.9% indiferentes, en el 9.8% muy satisfechos y sólo el 1.2% insatisfechos y en el personal de administrativos del Hospital



Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 59.3% satisfechos, en el 29.6% indiferentes y en el 11.1% muy satisfechos. Solo existe similitud con el estudio realizado por Simón G. 2010. Que concluye que la satisfacción laboral es de 62%, por otro lado el personal de enfermería es el grupo que manifiesta menor satisfacción laboral ya que 8 de 10 no llegan al 0,75 de promedio, al igual que el personal administrativo donde 2 de 3 están en las mismas condiciones que los anteriores. Y todos los estudios difieren como obtenido por Ardinez Perinan OL, Gutiérrez Peña JJ. (2014). Concluyeron que El 52.94% de los trabajadores esta medianamente satisfechos; 31.37% satisfechos y el 15.69% insatisfechos no teniendo relación entre la satisfacción laboral y la motivación del trabajador y el clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción del personal (24), Cifuentes Rodríguez JE. (2014). concluyo que no existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. (25 15) El realizado por Juarez Medina LL. (2012). en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes", El nivel de satisfacción global fue de medianamente satisfecho en un 62.1 % con una diferencia significativa en relación a la antigüedad laboral. El clima organizacional global fue Bueno en un 61.6% (27). Iris Gatica, C. y Méndez de Feu, M. C. 2009. en un estudio de satisfacción profesional en un hospital pediátrico" Argentina concluye que la valoración profesional percibida de pacientes fue positiva, pero negativas la de directivos hospitalarios y la valoración institucional sobre aspectos de gestión de recursos humanos. Aumentarían su motivación:



posibilidad de capacitación, reconocimiento de sus valores humanos y reconocimiento de su profesionalismo. El realizado por García-Ramos M, Luján-López ME, y Martínez-Corona MDA. (2007). en un estudio sobre "Satisfacción laboral del personal de salud "concluyeron que la satisfacción laboral global con la mayor puntuación en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). (2)

A nivel nacional, Zelada Rosales VP. (2014). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro De Salud Conde de la Vega Baja 2014. Concluyeron que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo. (37) Flores Albornoz D, Guerrero Cruz, R. Saavedra Salvador Y. (2006). Concluyo que hay una insatisfacción laboral en 42.02% del personal de enfermería. (30) y en la región Puno Ramos Calizaya NG. (2003). Concluye que el grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción (39)



## CONCLUSIONES

- Primera.-** Los incentivos financieros y no financieros que se dan al personal tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.
- Segunda.-** Los incentivos financieros del personal que tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales fueron las bonificaciones en el 56.1% que reciben en navidad, fiestas patrias y otros ( $P=0.005$ ). La pensión de jubilación, en el 64.6% cubrirá mínimamente sus necesidades ( $P=0.006$ ), y los seguros que tienen en el 64.6% más otros seguros de salud ( $P=0.016$ ). En el personal administrativo, en el 53.7% tienen bonificaciones por navidad, fiestas patrias y otros ( $P=0.000$ ). En la pensión por jubilación; en el 50% cubrirá sus necesidades ( $P=0.042$ ) del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 2017, no teniendo relación en el incentivo por salario en el personal asistencial y en el personal administrativo el salario y la tenencia de otros seguros siendo estadísticamente no significativos.
- Tercera.-** Los incentivos no financieros del personal que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales fueron las relaciones del entorno siendo en el 64.6% de indiferencia ( $P=0.037$ ), en la autonomía en la función siendo en el 61% con una autonomía parcial ( $P=0.037$ ), en los recursos para el servicio en el



75.6% se tiene lo necesario, en la evidencia de la dirección a veces en el 62.2% ( $P=0.004$ ), en el apoyo de instructores y mentores en el 79.3% lo tuvo algunas veces ( $P=0.001$ ) y en el apoyo de la formación y capacitación habiéndolo tenido algunas veces en el 80.5% ( $P=0.021$ ). En el personal administrativo del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca los incentivos no laborales que tuvieron relación fueron: las relaciones con el entorno en el 79.6% la relación de indiferencia ( $P=0.001$ ), en la autonomía para la función en el 63% con autonomía parcial ( $P=0.000$ ), en los recursos para el cumplimiento de la función en el 55.6% se tuvo lo necesario ( $P=0.003$ ), en la supervisión en el 77.8% fue escasa ( $P=0.006$ ), en el apoyo con instructores y mentores en el 66.6% tuvieron algunas veces apoyo ( $P=0.029$ ) y en el apoyo en formación y habiéndolo tenido algunas veces en el 66.7% ( $P=0.002$ ) todos estadísticamente significativos con un valor  $<0.05$  para la prueba estadística del chi cuadrado comprobándose la hipótesis propuesta en los indicadores mencionados.

**Cuarta.-** La satisfacción laboral en trabajadores asistenciales, fue en el 62.2% satisfechos, en el 26.9% indiferentes, en el 9.8% muy satisfechos y solo el 1.2% insatisfechos. En el personal de administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 59.3% satisfechos, en el 29.6% indiferentes y en el 11.1% muy satisfechos.





## RECOMENDACIONES

- Primera.-** Al director del Hospital Carlos Monge Medrano, en coordinación con las diferentes áreas y oficina de economía velar que a todos se les considere respeto a sus derechos laborales para recibir incentivos económicos de las diferentes partidas. En cuanto a los incentivos no financieros, facilitar a todos sin discriminación que puedan beneficiarse de los que se ofertan para trabajadores sean asistenciales o administrativos.
- Segunda.-** Al director de la parte administrativa, verificar constantemente el cumplimiento de la dotación de los incentivos financieros del personal sean estos por conceptos de guardias hospitalarias, y al personal administrativo según le corresponda todo según la normativa existente y en el personal contratado buscar algunas estrategias para poder darles algunos incentivos de partidas que les corresponda.
- Tercera.-** A los jefes de servicio, en coordinación con la oficina de capacitación, realizar algunas intervenciones para ofrecer incentivos no financieros al personal sean estos de capacitación, de realizar pasantías entre otras para estimular al personal en el cumplimiento de su labor. Estas sean equitativas y sin discriminación para todo el personal según las necesidades de los servicios.



**Cuarta:** A los jefes del área de personal, del área administrativa realizar constantemente evaluaciones del grado de satisfacción del personal para ir haciendo algunas propuestas que mejoren en cuanto a incentivos no financieros que faciliten mejor su convivencia en el hospital.





## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization (2000). World health report 2000 – Health systems: improving performance. Geneva: WHO P 61. Available [http://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_en.pdf](http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf) 2
2. García-Ramos M, Luján-López M, Martínez-Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72.
3. Cabrera P, Franco Ch, González P, Vega L, Parra E. Satisfacción laboral de profesionales de la salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en internet] 2004 [acceso 2010 Nov 04]; 42(3):193-198. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/INR/rdonlyres/F74636A9-F06D-41A5-9BF1-D7F203593>
4. Sthephen P. Comportamiento Organizacional. México: 10" ed. Ed Pearson Educación, 2004.
5. Keith J, Newstrom W. Comportamiento Humano en el trabajo. México: 10" ed. Ed Mc Graw-Hill, 2001.
6. International Council of Nurses (2005). Nurse retention and recruitment: Developing a motivated workforce, developed by Zurn P, Dolea C & Stilwell B. Geneva: ICN. Available: <http://www.icn.ch/global/Issue4Retention.pdf>
7. Mathauer I & Imhoff I (2006). Health worker motivation in Africa: The role of non-financial incentives and human resource management tools. Human Resources for Health, 4:24. Available: <http://www.human-resources-health.com/content/4/1/24>



8. International Council of Nurses-International Centre for Human Resources in Nursing (2007). Incentives and the recruitment/retention of nurses, A paper presented at National Experiences in Assessing and Reducing Shortcomings and Negative Trends Affecting Human Resources of the Health System: An International Symposium on Health Workforce – Lisbon, Portugal 10-12 October 2007. Available <http://www.rhsportugal.org/index.php?lop=conteudo&op=a87ff679a2f3e71d9181a67b7542122c&id=c4ca4238a0b923820dcc509a6f75849b>
9. Peiro, J. El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. En: Universitas Psychologica. 2004, vol. 3, no. 2, p. 179-176. Citado Por: JARAMILLO, Verónica y GOMEZ, Carolina. Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. En: Pensamiento psicológico. 2008, vol. 4, no. 10, p. 11.
10. Guarín, G Y Castrillon, M. El mundo de la enfermera: “uno aquí no se sienta”. Contexto de los cuidados. En: Investigación y Educación en Enfermería. Septiembre, 2009, vol. 27 no. 2, p. 228.
11. Watson, Jean. Nursing: Human Science and Human Care. A theory of Nursing. Sudbury, Massachusetts: Jones and Barlett Publishers, 1999. Citado Por: VASQUEZ, Martha. Desarrollo conceptual en enfermería: evolución, tendencias y desafíos. En: Avances en Enfermería. Enero - Junio, 2006, vol. 34 no. 1, p. 76.
12. Espinoza Henry y Huaita Franklin. Aplicación de incentivos en el sector público. Dirección General de Presupuesto Público Ministerio de Economía y Finanzas. DGP-01/2012



13. Governa, 2005. Evaluación de la aplicación de los Convenios de Administración por Resultados (CAR) en el Perú. Informe de consultoría.
14. Brito PE. Impacto de las reformas del sector de la salud sobre los recursos humanos y la gestión laboral. Rev Panam Salud Publica. 2000;8(1-2):43-54.
15. Salinas H, Erazo M, Reyes A, Carmona S, Veloz P, Bocaz F, et al. Indicadores de gestión de servicios de salud públicos y asignación de recursos desde el Ministerio de Salud de Chile. Rev Med Chil. 2004;132(12):1532-42.
16. Hurtado E, Galmés M, Iraola N, Dolcini H, Yansenson J, Gutiérrez H. Remuneraciones profesionales médicas. Revista de la Asociación Médica Argentina. 2009;122(2):615.
17. Dal Poz MR. Cambios en la contratación de recursos humanos: el caso del Programa de Salud de la familia en Brasil. Gac Sanit. 2002;16(1):82-8.
18. Amable A, Benach J. La precariedad laboral ¿un nuevo problema de salud pública? Gac Sanit 2000;14(6):418-42.
19. Núñez M. Diagnóstico Situacional del Campo de los Rumanos en el Perú. [Internet]. Lima: Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos; 2009. [citado el 27 de mayo] Disponible en: <http://www.observarh.org/andino/eventos/tallerarg/ppts/peru.pdf>
20. Caballero P, Yagui M, Espinoza M, Castilla T, Granados A, Velásquez A, et al. Prioridades regionales y nacionales de investigación en salud, Perú 2010-2014: un proceso con enfoque participativo y descentralista. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2010; 27(3):398-411.





21. Ley de Bases de la Descentralización. N° 27783. (17 de julio, 2002).
22. Plan Anual de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2009. Decreto Supremo N° 047-2009-PCM. (24 de julio, 2009).
23. Gómez, Patricia Fabiana, Enders Julio Enrique. El sistema de remuneración e incentivos en la salud, como un instrumento para la mejora de la calidad de atención. Revista de Salud Pública, (XX) 1:38-51 Abril 2016.
24. Ardínez Perinan OL, Gutiérrez Peña JJ. Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del Cesar – La Guajira. 2014.
25. Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención – 2012. [Tesis para optar el Grado de Magister en Enfermería]. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Pág. 25-26. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
26. Simón G. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. 2010.
27. Juárez Medina Liliana Leticia. "Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería V clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes". Tesis Maestría. UASLP. Bolivia. 2010.
28. Huicho Luis, Diez Canseco Francisco, Lema Claudia, Miranda Jaime, Lescano Andrés. Incentivos para atraer y retener personal de salud de zonas rurales del Perú. 2009.



29. Pardo Karim, Andía Marcelino, Rodríguez Amado, Pérez Walter, Moscoso Betsy. Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social, 2009.
30. Flores Albornoz D, Guerrero Cruz, R. Saavedra Sal Vador Y. en el estudio sobre "Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2006. Rev. de Ciencias de la Salud 2:1 2007.
31. Córdova Bonifacio Víctor Hugo, Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis UNMSM. 2007.
32. Dieleman et al. (2006). 'The match between motivation and performance management of health sector workers in Mali', Human Resources for Health, vol. 4, article 2.
33. World Health Organization (2006a). The world health report 2006 – working together for health, WHO, Geneva.
34. Dieleman et al. (2006). 'The match between motivation and performance management of health sector workers in Mali', Human Resources for Health, vol. 4, article 2.
35. Sarrella-Parra L.H., y Paravic K., Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que trabajan en el sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU). Ciencia y Enfermería. 2002; 8 (2); 37-48.
36. Herzberg Frederick. Una vez más ¿Cómo motivar a sus empleados? Harvard Business Review. Enero 2003. [www.portaldeluruquay.com](http://www.portaldeluruquay.com)



37. Zelada Rosales Vanesa Pamela. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014  
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf)
38. Ortiz Dueñas, Nelly Vanessa. Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para Optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad Particular Cayetano Heredia. 2004. Pág. 11.
39. Ramos Calizaya, Nury. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno 2003 [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Lima – Perú. Pág. 12-23 Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2003.
40. Palma Carrillo, Sonia. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N° 1,27 - 34.
41. Calixto Santiago, Adelina Lizbeth. Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2009. [Tesis para optar el Grado de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima – Perú. Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.2009. Pág. 13-26
42. Rodríguez, Daysi, Núñez, Linda, Cáceres, Alfonso. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la



Universidad de Oriente, Caracas. Vol. 25 N°1, 2010.Venezuela. [Citado 07 Noviembre 2013]. Disponible en:

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es)

43. Serón Cabezas, Nancy. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima-Perú. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Pág.1-17-20
44. Norabuena Espinoza, Apolinaria Esther. Características Laborales y Nivel de Satisfacción Laboral del Técnico de Enfermería en Servicio de Rehabilitación del Hospital Víctor Larco Herrera – 2008. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad San Martin de Porres. Pág. 13-24
45. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002. [Citado 30 Octubre 2013]. Pág.3-4-6. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>
46. Vásquez Sosa, Sheila Melissa. Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2007. Pp. 4-22-25-28.



# ANEXOS





ANEXO Nº 1  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES 1	INDICADOR	INDICE / ESCALA MEDICIÓN.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son los incentivos que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué incentivos financieros tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017?</p> <p>¿En qué medida los incentivos no financieros se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el año 2017?</p> <p>¿Cómo será la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca en el 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar los incentivos a que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación de los incentivos financieros con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p> <p>Analizar los incentivos no financieros que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p> <p>Evaluar la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Los incentivos tienen relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Los incentivos financieros tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p> <p>Los incentivos no financieros se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017.</p> <p>La satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en el 2017 es medianamente satisfechos</p>	<p>INCENTIVO Incentivos financieros</p> <p>Incentivos no financieros</p> <p>NIVEL DE SATISFACCION LABORAL</p>	<p>1.1.1. Salario</p> <p>1.1.2. Bonificaciones</p> <p>1.1.3. Pensión</p> <p>1.1.4. Seguro</p> <p>1.2.1. Entorno del trabajo</p> <p>1.2.2. Autonomía</p> <p>1.2.3. Recursos de trabajo</p> <p>1.2.4. Evidencia de la dirección y estructura</p> <p>1.2.5. Igualdad de oportunidades</p> <p>1.2.6. Supervisión</p> <p>1.2.7. Instrucciones y mentores</p> <p>1.2.8. Apoyo a la formación y capacitación</p> <p>Evaluación del nivel de satisfacción laboral, global.</p>	<p>Por debajo de mis expectativas Cubre lo mínimo para satisfacer necesidades Por encima de mis expectativas-</p> <p>No se tiene Mensual Por navidad, escolaridad y fiestas patrias Otras bonificaciones</p> <p>No cubrirá mis necesidades Cubrirá mis necesidades No sabe, no precisa</p> <p>No cuenta con ningún seguro adicional ESSALUD Cuenta con seguro adicional Salud, otros.</p> <p>No satisfactorio Indiferente Entorno satisfactorio</p> <p>No existe Autonomía parcial Autonomía en mi trabajo</p> <p>Insuficientes Lo suficiente para realizar un buen desempeño. No existe</p> <p>dirección Indiferencia en la dirección Dirección de iguales</p> <p>Nunca Alguna Vez Casi siempre</p> <p>Nula Escasa Frecuente</p> <p>Nunca Escasa Frecuente</p> <p>No hay apoyo Se me dio apoyo algunas veces Siempre nos apoya</p> <p>Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Promedio Insatisfecho Muy Insatisfecho</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Diseño relacional</p> <p><b>Población y muestra.</b> <b>Población:</b> Total de 695 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b> 1= 65 administrativos Muestra 2= 81 personal asistencial.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>



## ANEXO 2

### CUESTIONARIO SOBRE INCENTIVOS EN EL TRABAJO.

N° ..... Fecha: ..... Establecimiento de salud: .....

#### DATOS PERSONALES:

1. **¿Cuál es su edad? .....**
2. **Sexo**  
☐ Femenino  
☐ Masculino
3. **¿Cuál es su condición laboral en esta institución?**  
☐ Contratado  
☐ Nombrado
4. **¿Cuántos años y/o tiempo de servicio tiene?**  
☐ Menor de 5 años  
☐ 6 a 10 años  
☐ 11 a 15 años  
☐ 16 a 20 años  
☐ Mayor a 21 años
5. **¿En que área laboral trabaja?**  
☐ Asistencial  
☐ Administrativo
6. **Profesión**  
☐ Médico



- ☐ Enfermera
- ☐ obstetra
- ☐ odontólogo
- ☐ técnico enfermería
- ☐ otro
- ☐ administrativo

### INCENTIVOS DEL PERSONAL

### INCENTIVOS FINANCIEROS

1. ¿Qué es para usted el salario que percibe por su trabajo en el hospital?
  - ☐ Por debajo de mis expectativas
  - ☐ Cubre lo mínimo para satisfacer necesidades
  - ☐ Por encima de mis expectativas-
2. ¿Percibe algunas bonificaciones en su trabajo?
  - ☐ No se tiene
  - ☐ Mensual
  - ☐ Por navidad, escolaridad y fiestas patrias
  - ☐ Otras bonificaciones
3. ¿Usted tendrá una pensión la misma que?
  - ☐ No cubrirá mis necesidades
  - ☐ Cubrirá mis necesidades
  - ☐ No sabe, no precisa
4. ¿Usted tiene alguna tipo de seguro?
  - ☐ No cuenta con ningún seguro adicional ESSALUD



☐ Cuenta con seguro adicional

☐ Salud, otros.

### INCENTIVOS NO FINANCIEROS

5. ¿Cómo es su entorno del trabajo actualmente?

☐ No satisfactorio

☐ Indiferente

☐ Entorno satisfactorio

6. ¿Usted tiene autonomía en la funciones que cumple en el trabajo?

☐ No existe

☐ Parcial autonomía

☐ Autonomía en mi trabajo

7. ¿Tiene los recursos de trabajo necesarios para el cumplimiento de su función?

☐ Insuficientes

☐ Lo necesario

☐ Lo suficiente para realizar un buen desempeño

8. ¿En el centro laboral existe o se evidencia la dirección y estructura acorde al nivel de establecimiento de salud?

☐ No existe dirección

☐ Indiferencia en la dirección

☐ Dirección de iguales



9. ¿Usted en el centro de trabajo tiene igualdad de oportunidades?
- ☐ Nunca
- ☐ alguna vez
- ☐ Casi siempre
10. ¿Cómo es la supervisión en el centro de trabajo?
- ☐ Nula
- ☐ Escasa
- ☐ Frecuente
11. ¿Ha tenido el apoyo de Instrucciones y mentores o personas que lo capacitan constantemente para el cumplimiento de su función?
- ☐ No hay apoyo
- ☐ Se me dio apoyo algunas veces
- ☐ Siempre nos apoya
12. ¿Ha recibido apoyo a la formación y capacitación en el centro de trabajo?
- ☐ Nunca
- ☐ alguna vez
- ☐ siempre



## ANEXO N° 3

## INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

INSTRUCCIONES GENERALES: Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente tabla:

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente tabla:

PUNTAJE	SENTIMIENTO : ESTOY
5	Totalmente de acuerdo...
4	Mayormente de acuerdo
3	Indiferente
2	Pocas veces de acuerdo
1	Totalmente en desacuerdo



	¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?	5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8	Los directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1



10	Los directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1
11	Los directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos	5	4	3	2	1



	disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1
	TOTAL					

Muy satisfecho

Satisfecho

Indiferente

Insatisfecho

Muy insatisfecho